

Termo de Referência 43/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
43/2024	320004-MME-CGC-COORD.GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS/DF	NUBIAN MENDONCA AMORIM	02/10/2024 11:28 (v 2.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		48340.000908/2023-93

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Objeto

1.1.1. Contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).

1.2. Itens da Contratação

1.2.1. Os itens de serviços estão relacionados nas tabelas a seguir, e serão contratados e executados conforme as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 1 - Itens da contratação

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (Q)	VALOR UNITÁRIO (V)	VALOR TOTAL (V = Q x V)
1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem Papel	26573	Página	1.929.600	R\$ 0,12	R\$ 231.552,00
2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia, sem Papel	26654	Página	1.286.400	R\$ 0,04	R\$ 51.456,00
3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel	26611	Página	1.000.920	R\$ 0,61	R\$ 610.561,20
4	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente a Franquia, sem Papel	26697	Página	667.320	R\$ 0,30	R\$ 200.196,00
5	Outsourcing de impressão páginas A3 - Policromático - Dentro da franquia, sem papel	26638	Página	4.260	R\$ 0,60	R\$ 2.556,00
6	Outsourcing de impressão páginas A3 - Policromático - Excedente a franquia, sem papel	26719	Página	2.820	R\$ 0,36	R\$ 1.015,20

1.2.2. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, e são especificados neste Termo de Referência (TR) de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

1.2.3. O objeto da presente contratação trata de apenas uma solução de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), e não se trata dos serviços dispostos no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, atendendo ao disposto no art. 3º e 4º da IN SGD nº 94, de 2022.

1.2.4. Os serviços são enquadrados como continuados, tendo em vista sua essencialidade à execução das tarefas cotidianas executadas no âmbito do Ministério, necessários ao apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente. Não podem sofrer descontinuidade sob pena de causar prejuízos relevantes ao desempenho das atividades dos órgãos, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP) acostado aos autos.

### 1.3. Vigência dos Contratos

1.3.1. O objeto da presente contratação apresenta características peculiares, das quais se destacam:

- I. 1. Complexidade de preparação e prazo médio de inserção da empresa para boa execução dos serviços, que demandará custo e operacional considerável, com investimentos que incluem a contratação de recursos humanos, planejamento, deslocamentos, aquisição e transporte de equipamentos, etc.;
- II. 2. Riscos de perdas financeiras em caso de não renovação da avença;
- III. 3. Período de internalização de processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do Contratante e das diversas Unidades a serem atendidas pela solução.

1.3.2. Nesse sentido, a Orientação Normativa AGU nº 38/2011 assim dispõe:

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

- a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
- b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e
- c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.

1.3.3. Assim sendo, diante da complexidade técnica e logística do objeto, considera-se adequado adotar prazo de vigência superior à regra. Tal disposição alinha-se ao recomendado no Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 (norma que vincula os órgãos do SISP à utilização do modelo adotado na presente contratação) em seus itens 5.2.12. e 5.2.13, alínea “a” (no caso, recomendação para que se possa utilizar equipamentos novos e de primeiro uso para execução dos serviços).

1.3.4. Por conseguinte, considerando que os serviços serão executados de forma contínua, o **prazo de vigência do contrato** será de **5 (cinco) anos**, contados da data de sua assinatura, **prorrogável para até 10 (dez) anos**, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.5. O contrato fornece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. Fundamentação da contratação

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1. Contextualização da Contratação

2.1.1. A Subsecretaria de Tecnologia e Inovação – STI da Secretaria Executiva (SE) do Ministério de Minas e Energia (MME), órgão setorial do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal (SISP), possui a responsabilidade inerente de gerir e sustentar a infraestrutura e o suporte técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para os usuários e ativos de diversas unidades que compõem a pasta.

2.1.2. A STI buscar continuamente assegurar que os serviços de TIC sejam prestados de forma satisfatória, com a finalidade de garantir o princípio da eficiência, o qual estabelece que a “atividade administrativa deve ser exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades”.

2.1.3. Outrossim, a Administração Pública Federal (APF) possui, em função desse princípio, o dever de planejar adequadamente suas aquisições e contratações, com vistas a buscar a melhor solução para o total atendimento do interesse que se busca satisfazer, de forma a selecionar a proposta mais vantajosa para tal fim.

2.1.4. Considerando, portanto, a necessidade de manter e racionalizar as atividades de impressão, reprodução e digitalização de documentos, a STI planeja manter e aprimorar a solução distribuída com intuito de atender plenamente as demandas individuais de tais serviços no âmbito do MME.

2.2. Motivação / Justificativa

2.2.1. Serviços de impressão, reprodução e digitalização de documentos ainda se constituem em ferramentas essenciais ao adequado funcionamento da máquina pública, principalmente quando se trata do atendimento ao cidadão e de atividades de disseminação da informação, embora se observe uma tendência cada vez mais consolidada de redução nos volumes de utilização de papel no âmbito da Administração, fruto da progressiva expansão dos serviços digitais.

2.2.2. Nesse sentido, a presente contratação justifica-se pelas seguintes necessidades:

- a. 1. Garantir a execução das competências das áreas, pois, em muitos casos, a execução eficiente de atos administrativos necessita da digitalização e da materialização de documentos.
- b. 2. Manter a continuidade das tarefas executadas no âmbito do Ministério, buscando sempre a eficiência, efetividade e qualidade máxima na execução dos trabalhos.
- c. 3. Prover o necessário apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente.
- d. 4. Embora o uso do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) tenha reduzido a produção de documentos impressos, as comunicações de decisões que afetam a esfera jurídica dos usuários precisam ser comunicadas pessoalmente, geralmente externadas por notificações via postal com aviso de recebimento.

2.3. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucional

2.3.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

- I. 1. ID PCA no PNCP: 37115383000153-0-000001/2024;
- II. 2. Data de publicação no PNCP: 20/05/2023;
- III. 3. Id do item no PCA: 226;
- IV. 4. Classe/Grupo: 151 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCEDENTE DE PÁGINAS;
- V. 5. Identificador da Futura Contratação: 320004-90139/2023.

2.4. Objetivos Estratégicos de TI

2.4.1. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020-2023 (vide Decreto nº 10.332 /2020), ao Planejamento Estratégico Institucional MME 2024-2027 e em consonância com o pretérito Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2016-2019 do Ministério de Minas e Energia (MME), uma vez que o PDTIC atual encontra-se em elaboração, conforme abaixo:

Tabela 2 - Alinhamento aos planos estratégicos

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos EGD 2020-2023
01	Objetivo 16 - Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
ID	Objetivos Estratégicos PEI 2024-2027
01	I - aumentar a probabilidade de alcance das metas pactuadas
02	IV - prezar pelas conformidades legal e normativa dos processos organizacionais
03	IX - melhorar a eficácia, a eficiência e a efetividade operacional

Tabela 3 - Alinhamento ao PDTIC

ALINHAMENTO AO PDTIC 2016-2019 (PDTIC atual está em elaboração)*			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
1	Executar o Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação	1	Monitorar Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação
2	Efetuar prospecção e análise de novas tecnologias	2	Aumentar a implantação de novas tecnologias
3	Investir em Soluções Tecnológicas para Garantir Disponibilidade	3	Garantir Disponibilidade das Aplicações de TI
4	Realizar Atualização das Aplicações e Soluções de TI	4	Manter Atualizadas as Aplicações e Soluções de TI

2.4.2. O objeto da presente contratação não é aplicável à Plataforma gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936/2016, pois não se trata de um serviço público diretamente voltado ao cidadão.

2.4.3. O objeto da presente contratação não está contemplado nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, conforme disposto o parágrafo 6º, Art. 9º, Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

## 2.5. Estimativa da Demanda

2.5.1. A principal fonte de informação utilizada para estimativa da conformação ideal do quantitativo e das características dos recursos a serem utilizados na prestação dos serviços objetos da presente contratação foi a consulta ao contrato de outsourcing de impressão que atualmente proveem tais serviços ao Contratante.

2.5.2. Tais análises estão detalhadas no ETP e demais documentos de apoio citados no mesmo e compreenderam:

1. Estudo estatístico do histórico de consumo do contrato que vem atendendo ao Ministério nos últimos anos, para definição dos quantitativos estimados de impressão por equipamento para cada um dos tipos que serão utilizados.
2. Informações quantitativas prestadas pelas áreas demandantes para cada tipo de equipamento.

2.5.3. Essa metodologia está de acordo com o orientado na seção 6 do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a saber:

6.2 Caso o órgão ou entidade possua um histórico de volume mensal ou anual conhecido, deve-se embasar o planejamento da contratação a partir dele, considerando inclusive a evolução anual - de acréscimo ou diminuição dos volumes de impressões e cópias.

2.5.4. O estudo foi utilizado como subsídio para a projeção dos quantitativos médios de páginas por equipamento para cada combinação de matiz (mono ou color) x formato de papel (A4 ou A3) e tipo de produção (franquia ou excedente) conforme a tabela a seguir.

Tabela 4 - Quantitativos estimados de impressões por equipamento

Consumo estimado projetado por equipamento (cor x formato x prod)			
Tipo	Total	Franquia	Excedente
A4 MONO	2.060	1.236	824
A4 COLOR	1.068	641	427
A3 COLOR	118	71	47

2.5.5. Os cálculos realizados para obtenção das médias para cada tipo (matiz x formato) estão detalhados no ETP, e utilizaram-se da seguinte fórmula:

$$\text{Projeção mensal individual por tipo} = \frac{\text{Total mensal estimado do item por matiz x tipo}}{\text{Qtd. máx. de impressoras que imprimem no matiz x tipo}}$$

2.5.6. Já a demanda máxima estimada de equipamentos são as informadas nas tabela a seguir:

Tabela 5 - Quantidades de equipamentos

Quantidade de impressoras			
Local	Tipo A	Tipo B	Tipo C

Ministério de Minas e Energia	26	26	1
-------------------------------	----	----	---

### 2.5.7. Volumes mensais estimados de impressão

2.5.7.1. Os volumes mensais de impressão previstos para cada item da contratação são os apresentados na próxima tabela.

Tabela 6 – Volumes (quantitativos de páginas) mensais estimados de impressão para cada item

Item ARP (lote 01)	Descrição	Catser	Quantitativo Mensal Individual (QMI)	Quantidade de Equipamentos para o Item (QTE)	Quantitativo Mensal Total Estimado (QM=QMIxQTE)
1	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático, dentro da franquia, sem papel	26573	1236	26	32.160
2	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático, excedente a franquia, sem papel	26654	824		21.440
3	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático, dentro da franquia, sem papel	26611	641	26	16.682
4	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático, excedente a franquia, sem papel	26697	427		11.122
7	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático, dentro da franquia sem papel	26638	71	1	71
8	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático, excedente a franquia, sem papel	26719	47		47

2.5.7.2. Cumpre registrar que a solução prevê a implantação progressiva dos serviços - tendo em conta a realidade e necessidades específicas das áreas atendidas, bem como eventuais alterações nas quantidades de equipamentos e transferências de seus locais de instalação, decorrentes de mudanças de estrutura organizacional, das sedes locais de operação e de reduções ou expansões dos quadros de servidores.

2.5.7.3. Assim sendo, os volumes apresentados constituem-se em estimativas de quantidades máximas, a serem demandadas pelo MME. Serão admitidas eventuais variações dos quantitativos estimados, não havendo, portanto, compromisso de execução integral dos totais de quantitativos de impressão estimados para nenhum dos itens da contratação.

### 2.6. Justificativa do Não Parcelamento da Solução de TIC

2.6.1. No que tange à necessidade de contratação única e integrada para as diferentes unidades do Ministério, apresentam-se as seguintes motivações:

- a. 1. A modalidade do objeto Outsourcing de Impressão selecionada para a presente solução (franquia + excedente) tem por uma das principais características a elevada possibilidade de ganho de escala devido ao mecanismo de compensações de quantitativos heterogêneos de forma imediata (nos pagamentos mensais) e mediata (no mecanismo semestral de compensação). Essa heterogeneidade é uma das características das instituições de grande porte do governo federal, tais como a estrutura do Ministério. Assim sendo, reduzem-se os riscos de desequilíbrio financeiro dos contratos, bem como de insuficiência dos quantitativos contratados, de forma que se espera assim uma grande economia de escala, privilegiando, portanto, a eficiência e eficácia das avenças resultantes do presente processo.
- b. 2. Redução do custo da gestão e fiscalização dos serviços em face da celebração de apenas um contrato, e consequentemente do emprego de menor quantidade de servidores incumbidos das atividades correspondentes.

2.6.2. A gestão centralizada permite exercer uma visão estratégica global e corporativa sobre esses serviços, privilegiando o aperfeiçoamento da gestão como um todo e das políticas de serviços de impressão envolvidas em todas as contratações desse objeto.

2.6.3. Por conseguinte e, considerando que a complexidade, o ganho de escala, a padronização dos serviços e seus mecanismos de execução, e os riscos envolvidos na sua operacionalização, caracterizam que o parcelamento de tais serviços não se comprova técnica e economicamente viável.

2.6.4. Vale consignar ainda a disponibilidade no mercado de TIC de diversas empresas que possuem a expertise necessária à execução da totalidade do objeto, com custos reduzidos de estrutura própria e atendimento simultâneo a diversos clientes.

2.6.5. Por outro lado, permite-se a subcontratação, privilegiando assim a participação de empresas locais.

## 2.7. Justificativa para Utilização de Ata de Registro de Preços (SRP)

2.7.1. Os serviços objetos da presente contratação apresentam as seguintes características:

- I. 1. São permanentes e essenciais ao funcionamento e cumprimentos dos objetivos institucionais das unidades e órgãos demandantes.
- II. 2. São frequentemente contratados por meio de numerosos certames licitatórios distribuídos pelas diversas entidades demandantes e suas unidades descentralizadas.
- III. 3. São remunerados por meio de unidade de medida por força do estabelecido no Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, não sendo possível, por sua natureza, definir previamente o quantitativo exato a ser demandado pela Administração.

2.7.2. Além disso, o Estudo Técnico Preliminar (SEI 0887782) da presente contratação demonstrou, por meio de análises dos critérios técnicos, dos aspectos econômicos e da estimativa da demanda, que a celebração da contratação pleiteada com a utilização da Ata de Registro de Preços nº 05/2024 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI, Pregão Eletrônico nº 090002/2024/MGI, possui viabilidade e vantajosidade técnica e econômica, além de incorporar o ganho de eficiência para atender as necessidades negociais do MME, no que diz respeito à disponibilização em tempo de recursos adequados para suportar a manutenção e execução das atividades institucionais.

2.7.3. Justifica-se ainda que a adesão a Ata de Registro de Preços cumpre os princípios da vantajosidade, economicidade, eficácia e eficiência, uma vez que com este procedimento, o MME contratará um serviço já aceito por outro Órgão Federal, fator que propicia segurança de que a solução contratada atenderá a demanda do MME, além de proporcionar presteza, celeridade e pronto atendimento à demanda da Pasta.

## 2.8. Benefícios a Serem Alcançados

2.8.1. Com a presente contratação pretende-se obter os seguintes resultados e melhorias:

- Continuidade (com a qualidade necessária) dos serviços cotidianos necessários ao cumprimento dos objetivos estratégicos do Ministério;
- Maior economicidade das contratações em vista da racionalização dos quantitativos de páginas de franquia e excedente;
- Maior economicidade em razão do ganho de escala inerente à modalidade de outsourcing de impressão selecionada, tendo em vista o volume e a abrangência planejados;
- Maior economicidade ao longo da execução dos contratos, em vista da racionalização dos quantitativos de páginas de franquia e excedente;
- Melhor atendimento das áreas clientes devido ao ajuste e padronização dos níveis de serviços, aumentando a eficácia dos contratos;
- Redução de exposição a riscos de indisponibilidade para o negócio;
- Maior economicidade em razão da possibilidade de aplicação e aprimoramento de políticas de impressão padronizadas;
- Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca dos serviços prestados, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;
- Aumento do grau de satisfação dos usuários de serviços de impressão, reprodução de documentos (cópias) e digitalização no Contratante; e
- Aprimoramento da conformidade processual e contratual com a adoção do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão atualizado instituído pelo Órgão Central do SISP por meio da Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

## 3. Descrição da solução

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E A ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A solução consiste na contratação de serviços corporativos de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) para atendimento das unidades da estrutura do Ministério de Minas e Energia (MME), por meio de processo de adesão a Ata de Registro de Preços nº 05/2024 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, Pregão Eletrônico nº 090002/2024/MGI, na qualidade de Órgão não participante.

3.2. A solução compreende a disponibilidade contínua a cargo da Contratada dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

- I. 1. Modalidade Franquia mais excedente, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, e nos respectivos quantitativos mensais, anuais e totais indicados para cada item do objeto;
- II. 2. Equipamentos novos (de primeiro uso) instalados em regime de comodato nos ambientes dos Contratantes nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;
- III. 3. Sistema centralizado e único para gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas para cada contrato firmado, incluindo apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;
- IV. 4. Sistema de abertura e controle de chamados técnicos que inclua preferencialmente a apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;
- V. 5. Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
- VI. 6. Reposição de peças, consumíveis e suprimentos, exceto papel;
- VII. 7. Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual; e
- VIII. 8. Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

3.3. A descrição da solução como um todo, compreendendo as quantidades de equipamentos a serem instalados, os quantitativos de impressões proporcionais por item a serem contabilizados por equipamento instalado, as especificações técnicas das impressoras multifuncionais, o endereço de instalação desses ativos, e demais condições de execução, encontram-se detalhados neste TR e seus apêndices, bem como do Estudo Técnico Preliminar (ETP) acostado aos autos.

## 4. Requisitos da contratação

### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A solução a ser contratada deverá atender aos requisitos a seguir elencados.

#### 4.1.1. Requisitos de Negócio

4.1.1.1. A solução deverá prover serviços continuados de impressão outsourcing de impressão na modalidade FRANQUIA MENSAL DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTE, para atendimento às unidades demandantes do MME, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- I. 1. Serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos;
- II. 2. Fornecimento de equipamentos multifuncionais novos e de primeiro uso nas dependências do Contratante, em regime de comodato;
- III. 3. Sistema único bilhetagem da solução instalada (um por contrato);
- IV. 4. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e demais materiais necessários à manutenção;
- V. 5. Fornecimento oportuno de consumíveis e suprimentos originais;
- VI. 6. Fornecimento e sustentação de todos os acessórios necessários à disponibilidade dos serviços, tais como estabilizadores e transformadores de tensão, e conversores de interfaces de comunicação, quando necessários;
- VII. 7. Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado (por contrato);
- VIII. 8. Instalação, administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;
- IX. 9. Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e consumíveis necessários à execução dos serviços, excetuando-se: infraestrutura elétrica e rede de dados (inclusive conexões wan) e suprimento de papel;
- X. 10. Garantia de disponibilidade dos serviços, com seu pronto restabelecimento através do adequado tratamento de requisições e incidentes para reposição de consumíveis e/ou suprimentos e suporte técnico, com disponibilização de sistema de abertura e acompanhamento de chamados técnicos via web e central telefônica tipo 0800.

4.1.1.2. Reitera-se que a solução não inclui fornecimento de papel, considerando que o Contratante possui processo definido já em operação que encarrega suas unidades de providenciar esse suprimento.

4.1.1.3. A solução compreende a prestação dos serviços na sede do Ministério de Minas e Energia no Distrito Federal (DF).

#### 4.1.2. Requisitos de Capacitação

4.1.2.1. A solução compreende a disponibilização de mecanismos de autoaprendizado que contenham orientações didáticas em português brasileiro e de linguagem simples, tais como minicursos EAD, vídeos explicativos, cartilhas, checklists e passo a passo para operações básicas, do tipo: alimentação de papel, liberação de impressões protegidas, desligamento e reinício de equipamentos, resolução de problemas simples, etc.

4.1.2.2. Compreende também capacitação na operação e sustentação do sistema de bilhetagem para usuários especializados, utilizando-se dos mesmos mecanismos de autoaprendizado acima descritos, e, caso necessário, de minicursos ou operação assistida em sessões presenciais ou remotas de treinamento técnico especializado.

4.1.2.3. Eventuais capacitações realizadas em sessões remotas poderão ser gravadas exclusivamente para futura consulta por parte de técnicos do Contratante. Caso necessário, cursos ou sessões presenciais serão realizados na sede do Contratante.

#### 4.1.3. Requisitos Legais

4.1.3.1. A presente contratação sujeita-se à Constituição Federal e à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes.

##### I - Leis Federais:

- Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências.
- Lei nº 9.610/1998: altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.
- Lei nº 12.305/2010: institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.
- Lei nº 12.527/2011: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições.
- Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Lei nº 14.133/2019: Lei de Licitações e Contratos Administrativos (NLLC).

##### II - Decretos:

- Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- Decreto nº 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 7.724/2012: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Decreto nº 8.936/2016: Institui a Plataforma gov.br e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.
- Decreto nº 10.240/2020: Regulamenta o inciso VI do caput do art. 33 e o art. 56 da Lei nº 12.305/2010, e complementa o Decreto nº 9.177/2017, quanto à implementação de sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico.
- Decreto 10.332/2020: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- Decreto nº 10.936/2022: Regulamenta a Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- Decreto nº 11.246/2022: Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133/2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

- Decreto nº 11.462/2023: Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto nº 11.837/2023: Dispõe sobre o compartilhamento de serviços de suporte administrativo de que tratam os § 2º e § 3º do art. 50 da Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, e institui o Centro de Serviços Compartilhados e o Comitê Interministerial de Governança de Serviços Compartilhados.

### III - Instruções Normativas:

- Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2016: Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal. Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 (subsidiária) (IN SEGES/MP nº 05 /2017): Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da APF direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Instrução Normativa GSI/PR nº 3/2021: Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022 (IN SEGES/ME nº 58/2022): Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022 (IN SEGES/ME nº 77/2022): Dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 (IN SGD/ME nº 94/2022): Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022: Estabelece regras e diretrizes para o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta de que dispõe a Lei nº 14.133/2021, recepcionando a IN SEGES/MP 05/2017 para tais contratações.

### IV - Portarias:

- Portaria STI/MP nº 46/2016: Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências.
- Portaria GM/MP nº 443/2018: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- Portaria SGD/ME nº 778/2019: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.
- Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 (Portaria SGD/MGI nº 370 /2023): institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

#### 4.1.4. Requisitos de Manutenção

4.1.4.1. A Contratada deverá garantir ininterruptamente a disponibilidade dos serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos ao longo de todo o período de execução, mantendo continuamente em operação os seguintes mecanismos:

1. Disponibilização em comodato de todos os equipamentos multifuncionais necessários à execução dos serviços nos prazos definidos neste TR;
2. Disponibilização de equipamentos complementares, tais como cabos de comunicação, adaptadores elétricos, estabilizadores de tensão e estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, quando necessário;
3. Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento ao usuário final necessário à operação básica dos equipamentos e à solicitação de serviços;

- d. 4. Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento e acesso a bases de conhecimento e FAQs necessários à instalação e sustentação da infraestrutura para sistemas de bilhetagem a técnicos especialistas, caso necessário;
- e. 5. Reposição tempestiva de consumíveis e suprimentos necessários à operação dos equipamentos disponibilizados em comodato, exceto papel;
- f. 6. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados em comodato, com substituição de peças e componentes.

4.1.4.2. Considerando os requisitos e especificações definidos neste TR, tais atividades serão mantidas por meio de planos de inserção ou de alteração do parque de impressão; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos responsáveis. Quando necessário, serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda).

#### **4.1.5. Requisitos Temporais**

4.1.5.1. Os fatores imprescindíveis ao início dos serviços, tais como logística necessária, identificação do pessoal responsável, sistema de bilhetagem, etc., deverão estar disponíveis para transferência do conhecimento entre o contrato atual e a nova contratação em até 2 (dois) dias úteis antes da data prevista para início efetivo da prestação, que corresponde à expedição das primeiras Ordens de Serviços de Implantação (OSIs).

4.1.5.2. Tendo em vista que os serviços possuem complexidade elevada, demandando tempo considerável para implantação integral da solução e para amadurecimento dos processos e mecanismos relacionados, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 60 meses.

4.1.5.3. A execução dos serviços relacionados nos “Requisitos de Manutenção” deverá obedecer aos prazos máximos de execução previstos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS, ou SLA - Service Level Agreement) e demais critérios de aceitação estabelecidos neste TR e seus apêndices.

#### **4.1.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.1.6.1. A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições de segurança da informação e privacidade:

- a. 1. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;
- b. 2. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Contratante;
- c. 3. Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados na Política de Segurança da Informação da Contratante, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

#### **4.1.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.1.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério, e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão seguir, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, quando se aplique, de acordo com as normas internas do Contratante e suas respectivas unidades.

#### **4.1.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.1.8.1. O sistema informatizado de bilhetagem para a contabilização das páginas impressas/copiadas deverá ser fornecido pela Contratada sem custo adicional e será único para registro da produção de todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato no âmbito de cada contrato.

4.1.8.2. Deverá atender às seguintes condições:

- I. 1. Instalação nas dependências do Contratante em ambiente virtualizado ou em nuvem, salvo se houver alternativa em nuvem de propriedade da Contratada que atenda ao disposto na seção 4 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, e mediante autorização expressa do gestor do contrato;
- II. 2. Arquitetura web, com informação automática dos consumos periódicos dos equipamentos fornecidos via conexão na rede mundial (internet), com acesso local da unidade demandante proporcionado pelo Contratante, observados todos os requisitos e políticas de segurança definidas por estes;
- III. 3. Integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório Microsoft Active Directory ou OpenLDAP.

4.1.8.3. As demais condições tecnológicas estão detalhadas no Apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

#### 4.1.9. Requisitos de Projeto e Implantação

4.1.9.1. A implantação dos serviços deverá observar as condições definidas em reunião inicial, conforme art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, bem como os demais mecanismos estabelecidos no Modelo de Execução e no Modelo de Gestão deste TR.

4.1.9.2. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de fornecimento, instalação e implantação da solução a seguir descritos.

- I. 1. A instalação e/ou configuração do sistema de Bilhetagem será realizada com projeto e agendamento prévio, e acompanhado por técnicos especializados do Contratante, podendo ser concedido acesso remoto limitado ao seu ambiente computacional, se necessário. A Contratada deverá configurar o sistema de Bilhetagem e gestão para permitir acesso de usuários específicos (EFC e demais gestores e técnicos responsáveis da área de infraestrutura de TIC) no perfil adequado. O projeto de instalação do sistema deverá compreender:
  - a. 1.1. Descrição dos produtos, com informações da arquitetura tecnológica utilizada, tais como máquinas virtuais, sistemas operacionais, plataformas e bancos de dados utilizados;
  - b. 1.2. Questões relativas à comunicação de dados com os ativos disponibilizados em comodato, tais como protocolos e agentes de comunicação e de segurança da informação;
  - c. 1.3. Drivers necessários à utilização dos equipamentos e respectivos repositórios, scripts de instalação, etc.;
  - d. 1.4. Capacidade estimada dos recursos de hardware e software necessários ao pleno funcionamento do sistema;
  - e. 1.5. Data e hora proposta para o agendamento da instalação, contato e qualificação dos respectivos responsáveis.
- II. 2. Alterações que compreendam instalações - inclusive as relativas à implantação inicial dos serviços -, relocações (movimentações) ou desativações (remoções) de equipamentos deverão ser planejadas em projeto próprio, a ser aprovado pela EFC. A Contratada deverá:
  - a. 2.1. Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos.
  - b. 2.2. Fornecer, instalar e configurar, com o apoio do Contratante, todo o acesso lógico necessário para comunicação com o sistema de bilhetagem, e respectivo controle de acesso e políticas (limites) de impressão por usuário e gestão da solução.
  - c. 2.3. O projeto deverá conter, pelo menos, as seguintes definições:
    - Descrição dos equipamentos que serão instalados, movimentados ou removidos (marca e modelo), com respectivo número de série;
    - Data e horários previstos para início e término dos serviços;
    - Eventuais mudanças previstas, a exemplo de pontos de rede, pontos elétricos e outros aspectos aplicáveis.
- III. 3. A Contratada deverá realizar todos os testes necessários para garantir o adequado funcionamento para só então concluir o projeto de implantação dos equipamentos contemplados no projeto.
- IV. 4. Serviços periódicos de manutenção preventiva de equipamentos e reposição programada de suprimentos deverão ser objeto de planos específicos a serem encaminhados ao Contratante quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços (encerramento das OSIs do Plano de Inserção) e atualizados sempre que necessário ou solicitado por este.

4.1.9.3. A instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos integram a solução e deverão atender plenamente os requisitos de transição contratual, controle de mudança e gestão de ativos do parque computacional do Contratante, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização no Órgão nos prazos definidos na reunião inicial.

#### **4.1.10. Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.1.10.1. Todos os equipamentos implantados ao longo da prestação deverão ser novos e de primeiro uso, com garantia do fabricante que perdure ao menos até a data de expiração do contrato.

4.1.10.2. Para evitar a suspensão dos serviços por motivo de indisponibilidade nos equipamentos instalados no âmbito da contratação, a Contratada deverá manter processos que garantam a continuidade dos serviços, atendendo aos NMS estabelecidos neste TR.

4.1.10.3. Integra a solução acesso a sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM - IT Service Management) disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à Contratada no âmbito da contratação oriunda deste TR serão registrados em tickets de atendimento. Tais tickets possuirão prazo de garantia de 20 horas diurnas (vide subseção “Horários de Prestação”).

#### **4.1.11. Requisitos de Experiência Profissional**

4.1.11.1. A Contratada deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado (s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme detalhado na seção “Critérios de Seleção do Fornecedor”.

#### **4.1.12. Requisitos de Formação da Equipe**

4.1.12.1. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos deverão ser realizados por profissionais devidamente habilitados pelo fabricante ou seus representantes legais acreditados ou autorizados no Brasil, devendo aqueles apresentar credencial válida ao iniciar qualquer atendimento e portar identificação pessoal da empresa responsável.

4.1.12.2. Os demais atendimentos deverão ser executados por profissionais devidamente autorizados, capacitados e identificados pela Contratada.

4.1.12.3. Todos os profissionais que venham a prestar serviços no âmbito da presente contratação deverão atender aos critérios de qualificação técnica para habilitação definidos neste TR.

#### **4.1.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.1.13.1. A instalação de equipamentos está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Contratante. Cada OS indicará as quantidades, localidades e endereços nos quais os serviços deverão ser prestados.

4.1.13.2. A execução dos serviços de impressão, cópia e digitalização está condicionada à expedição pelo Contratante de OSs mensais que compreenderão todos os equipamentos ativos no âmbito da contratação.

4.1.13.3. A execução dos serviços deve ser acompanhada continuamente pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao Contratante.

4.1.13.4. A Contratada deverá empregar na execução dos serviços, quando se aplicarem, seguintes práticas:

I. 1. Práticas gerais de gerenciamento:

- Gerenciamento financeiro dos serviços;
- Melhoria contínua;
- Medição e reporte;
- Gerenciamento de riscos;
- Gerenciamento da segurança da informação;
- Gerenciamento do conhecimento;
- Gerenciamento de projetos;
- Gerenciamento de relacionamento.

II. Práticas de gerenciamento de serviços:

- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de capacidade e desempenho;
- Gerenciamento de continuidade de serviço;
- Monitoramento e gerenciamento de evento;
- Central de serviço;
- Gerenciamento de incidente;
- Gerenciamento de requisição de serviço;
- Gerenciamento de problema;
- Gerenciamento de liberação;
- Validação e teste de serviço;
- Gerenciamento de ativos de TI.
- Práticas de gerenciamento técnico;
- Gerenciamento de implantação;
- Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

#### **4.1.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.1.14.1. A solução deverá atender, no que couber, às seguintes normas e condições relativas à Segurança da Informação e Privacidade (SIP):

- I. 1. Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
  - II. 2. Política de Segurança da Informação e Comunicações da Contratante, bem como de suas respectivas normas complementares;
  - III. 3. Norma ISO/IEC 29151:2017;
  - IV. 4. Normas de segurança vigentes no Ministério, pactuadas nos termos do art. 18, inciso V da IN SGD/ME nº 94/2022;
  - V. 5. Item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, em consonância com o Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, publicado pela SGD/ME e disponível em [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf), específica e comprovadamente quanto aos seguintes aspectos:
- Possuir Política de Segurança da Informação (POSIN) própria, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1/2020.
  - Realizar avaliação de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionado à prestação de serviços previstos no contrato, especialmente quanto à integração com os mecanismos de autenticação de usuários disponibilizados pelo Contratante.
  - Realizar periodicamente análise, avaliação e acompanhamento de riscos relacionados aos serviços que compõem a solução contratada, indicando os riscos aos quais tais serviços estão sujeitos, respectivos graus de exposição e ações de prevenção e contingência implementados;
  - Possuir e implementar um Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência relacionados ao objeto do contrato, que garantam o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa.

#### **4.1.15. Vistoria**

4.1.15.1. Faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de prestação dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos na subseção “Qualificação Técnica” deste TR.

#### **4.1.16. Outros Requisitos Aplicáveis**

##### **4.1.16.1. Condições das Redes Elétricas**

4.1.16.1.1. Pode haver unidades demandantes que não possui rede elétrica estabilizada e utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA (americano) ou NBR-14136 brasileiro.

4.1.16.1.2. Assim sendo, cabos de alimentação elétrica dos equipamentos deverão obedecer às disposições descritas ou utilizar-se de adaptadores elétricos para acoplamento, de acordo com as recomendações do fabricante.

4.1.16.1.3. Por conseguinte, cabos e adaptadores específicos, equipamentos de estabilização de tensão e outros eventuais componentes elétricos quando necessários deverão ser fornecidos pela Contratada, sem custos adicionais.

#### 4.1.16.2. Práticas Vedadas na Execução dos Serviços

4.1.16.2.1. É vedada e sujeita a penalização:

I. 1. A execução de serviços:

- estranhos à natureza da contratação; e
- que não tenham sido demandados e registrados por meio projetos ou de chamados técnicos (tickets de serviços), salvo quando previstos em planos periódicos de manutenção preventiva ou de provisionamento de consumíveis e/ou suprimentos.

II. 1. A execução de serviços por profissional não identificado, ou cuja atuação não tenha sido previamente autorizada pela Contratada para atuação no âmbito do contrato;

III. 2. A execução de tarefa ou serviço por profissional inabilitado, isto é, que não possua qualificação adequada para realização das tarefas de suporte e manutenção, conforme condições estabelecidas neste TR;

IV. 3. A disponibilização de equipamentos em comodato que possuam quaisquer restrições a tarefas de digitalização, sejam elas relacionadas à presença de suprimentos, de quantidades de insumos ou condicionadas a qualquer outro fator alheio ao funcionamento dos componentes específicos necessários ao escaneamento.

#### 4.1.16.3. Especificações Técnicas

4.1.16.3.1. Requisitos técnicos e tecnológicos detalhados do objeto e seus componentes constam nos apêndices deste TR.

#### 4.1.16.4. Sustentabilidade

4.1.16.4.1. A Contratada deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade para descarte de peças defeituosas, de embalagens e de recipientes vazios dos produtos utilizados, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive:

1. Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 (critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela APF).
2. Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).
3. Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020 (sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico).
4. Decreto nº 10.936/2022 (regulamenta a Lei nº 12.305/2010).
5. As disposições da seção 17 do Modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a seguir destacadas:
  - Fornecimento de equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação;
  - Responsabilidade sobre a destinação final de todos os produtos, insumos e suprimentos, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente;
  - Apresentação de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou de Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners vazios utilizados na execução dos serviços;
  - Apresentar semestralmente confirmação do recebimento de cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos - como cooperativas de reciclagem - ou outra destinação final ambientalmente adequada.

4.1.16.4.2. Visando o cabal cumprimento das disposições desta subseção, o recolhimento de todos os itens a serem descartados deve ser realizado imediatamente quando da instalação de novos equipamentos, componentes eletrônicos, insumos e suprimentos, incluindo suas respectivas embalagens, repositórios e invólucros.

#### 4.1.16.5. Subcontratação

4.1.16.5.1. Será admitida a subcontratação parcial do objeto, exclusivamente para os serviços de instalação, movimentação e remoção (desativação) de equipamentos disponibilizados em comodato, bem como de reposição de suprimentos.

4.1.16.5.2. Eventuais Subcontratadas deverão apresentar o termo previsto na subseção 5.16 deste TR assinado pelos seus colaboradores a serem envolvidos na execução dos serviços, em atenção ao disposto no parágrafo único do art. 33 da IN SGD /ME nº 94/2022.

#### 4.1.16.6. Garantia Contratual

4.1.16.6.1. Visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais desatendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato, nas seguintes condições:

- a. 1. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- b. 2. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.1.16.6.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.1.16.6.3. Em caso de prorrogação contratual, a garantia será renovada com base no valor atualizado da avença.

## 5. Modelo de execução do objeto

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O Modelo de Execução do contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste TR e seus apêndices.

5.2. As rotinas de execução e demais mecanismos necessários ao bom andamento dos serviços são relacionadas a seguir.

#### 5.3. Locais de Prestação

5.3.1. As localidades de instalação de ativos e de execução dos serviços são os das instalações do Contratante, localizada no endereço relacionado no apêndice “Localidade de Prestação dos Serviços” deste TR. O endereço está sujeito a alteração devido a eventuais mudanças de sede, ampliações e outras questões operacionais.

5.3.2. Considerando o disposto no art. 5º, V da IN SGD/ME nº 94/2022, eventuais despesas com transporte, hospedagem e demais custos operacionais decorrentes do efetivo e adequado atendimento dos chamados e demais serviços envolvidos correrão por conta da Contratada.

5.3.3. Serviços de alteração no parque de impressão (instalação, movimentação e remoção de equipamentos) e de reposição de consumíveis e suprimentos poderão ser realizados por empresas subcontratadas, observadas as condições deste TR. Em todos os casos, a Contratada é a única responsável perante a Administração por quaisquer incidentes, irregularidades, descumprimentos de níveis de serviços e quaisquer danos que eventualmente sejam causados diretamente ao Contratante ou a terceiros em decorrência das atividades relacionadas aos serviços objetos dos contratos.

#### 5.4. Horários de Prestação

5.4.1. A disponibilidade diária dos serviços providos pela solução deverá atender às seguintes modalidades:

- I. 1. **CONTÍNUA (24x7x365)**: disponibilidade dos ativos e serviços CONTÍNUA (24x7x365) de outsourcing de impressão e abertura de chamados via sistema web ITSM pelos usuários;
- II. 2. **DIURNA (dias úteis das 8h às 18h, ininterrupto)**: serviços de atendimento telefônico e mensageria com operador (resposta humana) para abertura e acompanhamento de tickets de atendimento no sistema de ITSM;

- III. 3. **PROGRAMADA:** quando possível e necessário, serviços de instalação de ativos de TIC poderão ser realizados em horários noturnos ou excepcionais, tais como finais de semana e feriados, mediante acordo entre as partes, e com base em projetos previamente aprovados, a fim de não comprometer o funcionamento normal das unidades atendidas nem o cumprimento dos prazos exigidos.

5.4.2. A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

## 5.5. Prazos de Execução

5.5.1. Os prazos de execução das tarefas ou serviços típicos constam no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

## 5.6. Materiais a Serem Disponibilizados

5.6.1. A execução dos serviços objetos da presente contratação pressupõe a disponibilização de equipamentos em comodato e demais itens necessários à plena execução dos serviços, incluindo:

- a. 1. Impressoras multifuncionais que atendam às especificações técnicas definidas neste TR e na proposta técnica vencedora apresentada pela Contratada;
- b. 2. Cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E), autotransformador e/ou estabilizadores de tensão;
- c. 3. Itens específicos de acessibilidade e mobilidade para operação de equipamentos, quando necessário, em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, sujeitos à apresentação de projeto específico a ser aprovado pela EFC;
- d. 4. Demais equipamentos, produtos ou materiais que venham a ser necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como conectores, adaptadores, estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, etc.

## 5.7. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta

### 5.7.1. Papéis e Responsabilidades das Equipes

5.7.1.1. Os principais papéis a serem designados para boa execução do objeto são os relacionados a seguir, com suas respectivas responsabilidades:

- I. 1. **Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC)**, composta por Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC) Gestor e Fiscais Requisitante, Técnico, Administrativo e Setoriais nas localidades onde seja necessário, e respectivos substitutos, todos servidores participantes do quadro funcional do Contratante, cujas atribuições são as definidas no art. 2º, V da IN SGD/ME nº 94/2022.
- II. 2. **Preposto da Contratada**, conforme o disposto no art. 2º, VI da IN SGD/ME nº 94/2022: “representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual”.
- III. 3. **Profissionais Técnicos da Contratada:** funcionários Profissionais Técnicos da Contratada e demais responsáveis por executar efetivamente os serviços e tarefas previstos no objeto, conforme definido neste TR e seus apêndices.

### 5.7.2. Compensação semestral de impressões franquias x excedente

5.7.2.1. Haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, a cada período de 6 meses, conforme o apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

### 5.7.3. Renovação do parque em caso de prorrogação do contrato

5.7.3.1. Em caso de prorrogação contratual, a partir do sexto ano, obriga-se a Contratada a renovar o parque de impressão instalado à razão de 20% ao ano por equipamentos de mesmo desempenho, salvo se houver autorização expressa do Gestor do contrato para manter os equipamentos já instalados, mediante adequação dos preços, e preservadas as condições de garantia e manutenção definidas para o período ordinário de vigência do contrato.

#### 5.7.4. Vistoria

5.7.4.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de instalação dos equipamentos, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos na subseção “Qualificação Técnica” deste TR.

### 5.8. Serviços de Atendimento Técnico (Sistema ITSM)

5.8.1. As tarefas ou serviços típicos de atendimento técnico serão executados nas seguintes modalidades:

- I. 1. **PLANEJADA**: para tarefas previamente agendadas em planos de inserção, de projeto ou de instalação; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos respectivos responsáveis.
- II. 2. **DEMANDADA**: requisitadas por meio de chamados técnicos (tickets) a serem registrados em sistema específico de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

5.8.2. O sistema ITSM será fornecido, gerenciado e hospedado pela Contratada, que será responsável por sua adequada administração e operação contínua, sem custo adicional ao Contratante, que por sua vez deverá ter o devido acesso com perfil adequado para fins de fiscalização e diligências.

### 5.9. Especificação da Garantia dos Serviços (Atendimento Técnico)

5.9.1. Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia de 20 horas diurnas (conforme subseção “Horários de Prestação”), com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução aplicada).

5.9.2. Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

### 5.10. Formas de Transferência de Conhecimento

5.10.1. A transferência do conhecimento dar-se-á pelos seguintes meios:

- a. 1. Reuniões presenciais ou remotas para ajustes, contextualização, nivelamento do conhecimento e alinhamentos diversos relativos a processos ou mecanismos de execução e comunicação, quando necessário;
- b. 2. Encaminhamento de projetos e documentação necessária à execução dos serviços;
- c. 3. Acesso a FAQs e bases de conhecimento providas pelas partes;
- d. 4. Divulgação de mecanismos de aprendizado da operação básica dos equipamentos instalados por meio de impressos afixados nos próprios equipamentos fornecidos, publicações ou proposição de e-mails institucionais para os usuários em geral, previamente aprovados pela EFC.

### 5.11. Etapas da Execução

5.11.1. O quadro a seguir apresenta as etapas de execução do projeto correspondente à implantação e execução da solução relacionada à contratação em pauta:

Quadro 1 - Etapas da execução do objeto

Id	Etapas	Atividade	Marco	Data ou Período
1	Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 94/2022	Ata assinada por todos os presentes	Agendada para até 10 dias úteis a contar da data de assinatura do contrato
2	Preparação para início da prestação	Repasse do conhecimento e preparação do sistema de Bilhetagem	Sistema e modelos de equipamentos homologados pela EFC	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação

3	<b>Início da prestação</b>	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição das Ordens de Serviços de Implantação (OSIs)	Data de início definida na reunião inicial
4	<b>Implantação dos serviços</b>	Execução dos serviços de instalação demandados nas OSIs	Encerramento das OSIs	Data de encerramento do Plano de Inserção (compreendendo todas as OSIs expedidas)
5	<b>Execução e acompanhamento</b>	Execução e monitoramento normal dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Até o termo (final) do contrato
6	<b>Encerramento do contrato</b>	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de Encerramento do contrato	2 meses antes do encerramento até o termo do contrato

#### 5.11.1. Iniciação (Reunião Inicial) - Etapa 1

5.11.1.1. Após assinatura do contrato, em um prazo de até dez dias úteis, será realizada a reunião inicial, nas dependências do Contratante, prevista para detalhamento da execução do serviço e demais definições, tendo em conta que:

- I. 1. O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério do Contratante, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes;
- II. 2. A Contratada deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD /ME nº 94/2022, bem como entregar toda a documentação prevista para esta etapa no edital, neste TR e seus apêndices;
- III. 3. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do Contratante.

5.11.1.2. Por ocasião da reunião inicial, o Contratante designará:

- a. 1. a data de expedição das OSs iniciais e consequente início da prestação dos serviços;
- b. 2. os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos relativos à SIP a serem apresentados pela Contratada, conforme a seção “Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade” deste TR, bem como os de prestação por parte do Contratante de eventuais informações pertinentes a sua elaboração, se necessário.

#### 5.11.2. Preparação para Início da Prestação - Etapa 2

5.11.2.1. Durante a reunião inicial serão repassados os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas e programadas as ações de preparação e de início efetivo da prestação.

5.11.2.2. À etapa de preparação correspondem as seguintes ações, dentre outras:

- I. 1. Cadastramento dos profissionais da Contratada para acesso aos ambientes e aos recursos computacionais a serem empregados na execução, quando necessário;
- II. 2. Disponibilização de listas de usuários, contatos e responsabilidades;
- III. 3. Disponibilização de bases de conhecimento e documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos de comunicação;
- IV. 4. Alimentação e configuração dos sistemas disponibilizados pela Contratada, compreendendo: acesso LDAP, parametrização, cadastramento inicial das informações básicas necessárias ao adequado funcionamento, etc.;
- V. 5. Testes conjuntos e homologação por parte do Contratante dos equipamentos (impressoras multifuncionais) e dos sistemas de Bilhetagem e ITSM disponibilizados pela Contratada, observando as especificações técnicas do Apêndice I e demais disposições deste TR.

#### 5.11.3. Início da Prestação e Implantação dos Serviços - Etapas 3 e 4

5.11.3.1. Corresponde ao período de execução das OSs de Implantação (OSIs) em que a Contratada deverá efetivamente implantar a solução, realizando a instalação dos primeiros lotes de equipamentos solicitados, ajustar a configuração e customização dos sistemas de Bilhetagem e ITSM. Durante esse período serão realizados:

- I. 1. A elaboração pela Contratada de projeto de implantação dos serviços (Plano de Inserção) no prazo de dez dias úteis desde a expedição das OSIs, compreendendo a instalação dos equipamentos solicitados e consequente aprovação por parte do gestor do contrato, observando os prazos máximos definidos na reunião inicial, bem como nos NMSs definidos neste TR e seus apêndices.
- II. 2. A substituição dos equipamentos do contrato anterior pelos previstos nas OSIs, que se sujeitará às seguintes condições, a serem confirmadas pela equipe técnica do Ministério:
  - a. 2.1. As substituições de equipamentos de contratos anteriores deverão ser comunicadas previamente aos fornecedores dos serviços em desativação (fornecedores dos equipamentos antigos), e confirmadas no mesmo dia da desativação via e-mail entre os prepostos com cópia para as EFCs de ambos os contratos.
  - b. 2.2. As instalações e testes dos novos equipamentos serão acompanhados pela EFC (preferencialmente pelos fiscais setoriais) ou outros representantes responsáveis do Contratante.
  - c. 2.3. Realizados os devidos testes de funcionamento e comunicação entre o sistema de bilhetagem e os equipamentos, os representantes deverão atestar formalmente a instalação por meio de Termo de Recebimento Provisório (TRP).
  - d. 2.4. Os custos de franquias serão contabilizados proporcionalmente na seguinte regra:
    - i. 2.4.1. Até o dia da desativação nos contratos anteriores;
    - ii. 2.4.2. A partir do dia útil seguinte ao de instalação nos novos contratos.
  - e. 2.5. Em caso de falhas nos testes em equipamentos novos, somente para estes casos deverá ser restituído o respectivo serviço nos equipamentos antigos, isto é, do contrato em processo de expiração, evitando assim riscos de indisponibilidade prolongada dos serviços.
- III. 3. Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da Contratada e do Contratante para solução de problemas e pendências relativas a instalações dos equipamentos, quando necessário.
- IV. 4. Ampla divulgação aos usuários quanto às mudanças e à operação básica dos equipamentos e quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou tickets abertos.
- V. 5. Finalizada cada OSI, caracterizada pela execução dos seus serviços de instalação inicial propriamente ditos, a Contratada encaminhará à EFC a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.
- VI. 6. Todos os ativos de impressão instalados no âmbito da contratação deverão possuir etiqueta afixada em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:
  - a. 6.1. Endereço MAC do equipamento;
  - b. 6.2. Endereço IP único, quando possível;
  - c. 6.3. Nome padrão do equipamento na rede;
  - d. 6.4. Informações básicas de operação ou link para a respectiva documentação;
  - e. 6.5. Aviso de que a relocação ou movimentação do equipamento somente poderá ser realizado por pessoal autorizado pela Contratada.
- VII. 7. Durante a etapa de implantação sujeita-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos Indicadores de Níveis de Serviços (INSS) para casos de descumprimento de Níveis Mínimos de Serviços NMSs.

5.11.3.2. O processo correspondente às etapas 1 a 4 da execução dos serviços objetos da presente contratação está representado na figura a seguir, já considerando mecanismos de verificação de qualidade, aferição de níveis de serviços, aprovações e liquidação, detalhados nas seções seguintes e nos apêndices deste documento.

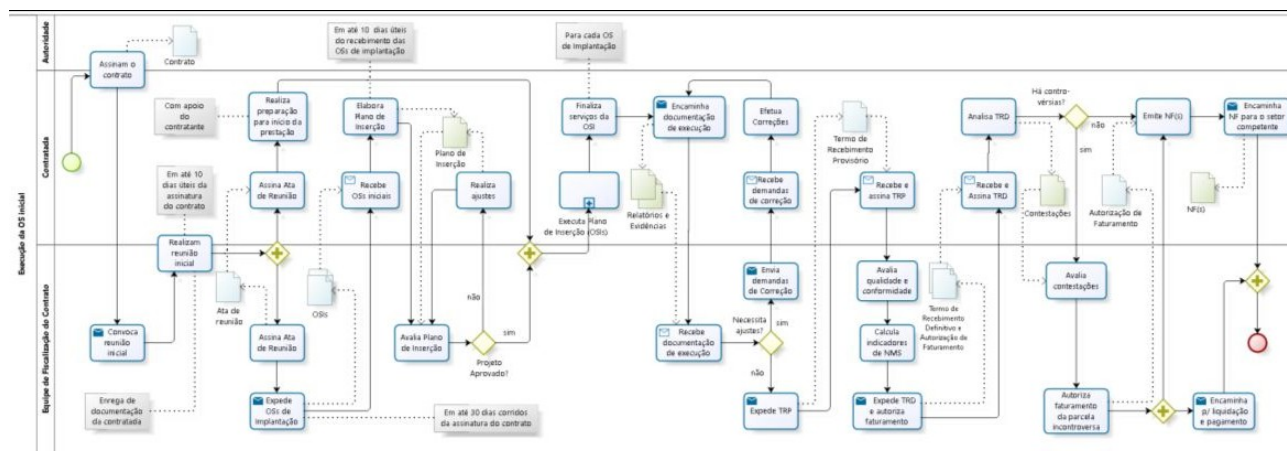


Figura 1 - Processo de Iniciação, Preparação e Execução das OSIs - etapas 1 a 4

#### 5.11.4. Execução e Acompanhamento - Etapa 5

5.11.4.1. A etapa de execução e acompanhamentos dos serviços corresponde à produção mensal corriqueira das atividades de impressão, cópia e digitalização de documentos previstas no modelo de outsourcing de impressão.

5.11.4.2. Durante essa etapa, serão emitidas OSs mensais de **produção**, isto é, OSs relativas a serviços de impressão, cópia e digitalização para todos os equipamentos ativos (em produção) no sistema de bilhetagem - e consequentemente no âmbito do contrato, bem como OSs de **alteração** no parque de impressão, que correspondem a serviços de instalação, movimentação, desativação ou ajustes diversos nos ativos necessários à execução dos serviços de produção.

I. 1. A execução de OS de **produção** ocorrerá, em linhas gerais, conforme as seguintes condições:

- I. 1.1. Emissão de OS mensal para o mês subsequente contendo a estimativa de quantitativos e de custos para o mês de referência (isto é, de execução da OS) correspondente à quantidade de equipamentos ativos e respectivas previsões de quantitativos de franquias no momento da expedição.
- II. 1.2. Execução mensal dos serviços propriamente dita, com eventuais acréscimos e supressões de equipamentos resultantes de OSs de instalação, movimentação ou desativação realizadas ao longo do mês de referência, cujas franquias individuais deverão ser contabilizadas proporcionalmente ao respectivo período da OS (razão entre a quantidade de dias de atividade e o total de dias do mês de referência).
- III. 1.3. Expirado o período de execução da OS, a Contratada deverá encaminhar a documentação relativa à prestação mensal dos serviços no prazo de até 5 dias úteis.
- IV. 1.4. Ao receber a documentação, a EFC expedirá Termo de Recebimento Provisório (TRP) até o prazo máximo previsto na legislação e realizará a verificação de qualidade dos serviços executados, com apuração dos respectivos INSSs.
- V. 1.5. Realizada a análise de qualidade e apurados os indicadores, a EFC expedirá o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) até o prazo máximo previsto na legislação e a correspondente autorização para faturamento dos serviços relativos à OS em pauta.

5.11.4.3. O mecanismo geral de Execução e Acompanhamento, compreendendo a expedição e tratamento de OSs mensais, está representado pelo diagrama de processo da figura a seguir.

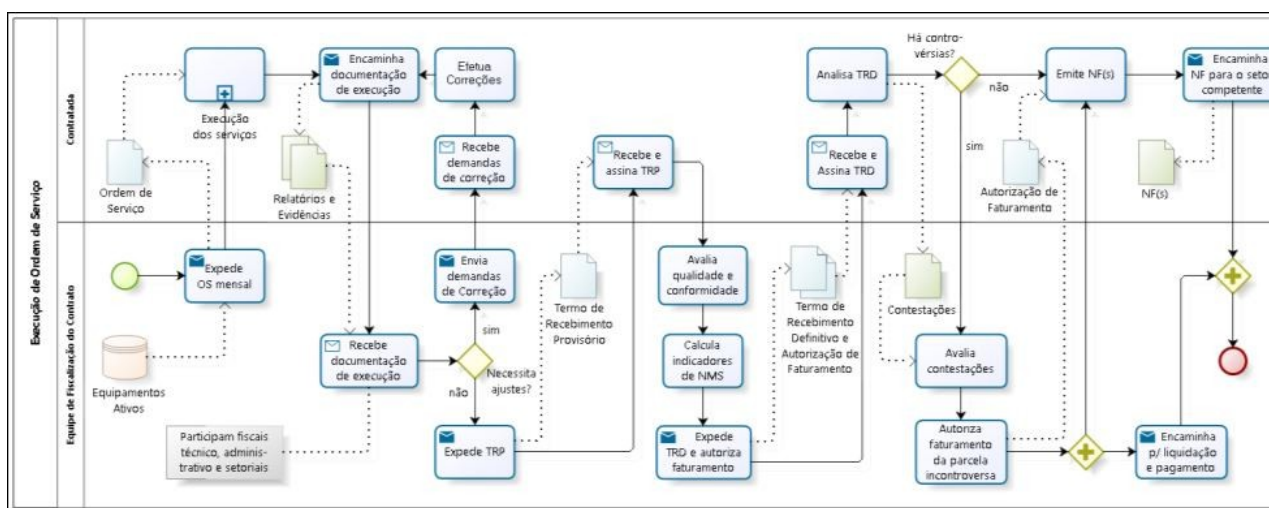


Figura 2 - Processo de Execução e Monitoramento de OSs mensais de produção

II. 1. A execução de OSs de **alteração** no parque de impressão associado alteração à contratação ocorrerá da mesma forma que a das OSs, porém com as seguintes particularidades:

- a. 1.1. Emissão de OS de alteração (instalação, movimentação ou desativação) no parque de impressoras, e ainda de outros serviços associados a mudanças relacionadas aos ativos de impressão, tais como: ajustes relacionados à infraestrutura, políticas de impressão, segurança da informação, etc., sob demanda da EFC.
- b. 1.2. Emitida a OS de alteração, a Contratada deverá apresentar à EFC projeto específico de realização da mudança demandada no prazo de até 5 dias úteis, tendo em conta os NMS que se apliquem para o caso específico definidos no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.
- c. 1.3. Caberá à EFC aprovar o respectivo projeto, considerando a razoabilidade dos quantitativos e distâncias envolvidas na totalidade dos serviços, podendo solicitar à Contratada esclarecimentos e exigir ajustes com base nos NMSs estabelecidos neste TR.
- d. 1.4. Aprovado o projeto, passam a contar os prazos definidos para realização dos serviços, sujeitando-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos INSSs para casos de descumprimento de NMSs.
- e. 1.5. Executada a OS, a Contratada encaminhará à EFC a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.
- f. 1.6. Os custos de franquias de equipamentos instalados, movimentações e desativações serão ajustados proporcionalmente na OS de alteração e/ou de produção, incluindo o dia da ativação ou desativação.

5.11.4.4. Alterações de movimentação de pequenas quantidades de ativos (impressoras) no mesmo endereço constituem-se em exceções à regra de exigência de projetos, podendo ser solicitadas diretamente via ticket de atendimento, conforme o apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

## 5.12. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato - Etapa 6

5.12.1. Visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 60 dias do término do período de vigência contratual, a Contratada estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais informações, meios e mecanismos de execução dos serviços objetos do presente contrato para o Contratante, e indiretamente para outras eventuais empresas terceirizadas, sob supervisão do Ministério.

5.12.2. As atividades de transição correspondem à etapa 6 de execução do projeto e compreendem as seguintes ações, dentre outras:

- I. 1. Compartilhamento de listas de usuários, contatos, identificação e configurações de equipamentos, e responsabilidades.
- II. 2. Compartilhamento de listas de ativos (impressoras) e acessórios de sua propriedade necessários à disponibilidade dos serviços para controle de desmobilização;
- III. 3. Disponibilização de mecanismos de comunicação para tratamento das demandas e atividades de desmobilização e transição, visando a continuidade dos serviços;
- IV. 4. Desativação e recolhimento de equipamentos próprios de forma tempestiva;
- V. 5. Compartilhamento ou devolução de informações reservadas sob sua responsabilidade, tais como plantas dos locais de execução dos serviços, mapas de redes de dados, informações sobre ativos computacionais e de rede, etc.

5.12.3. Constituem atividades de encerramento contratual, além das dispostas no art. 35 da IN SGD/ME nº 94/2022, o descarte seguro e comprovado dos dados pessoais ou sigilosos do Contratante que porventura estejam em poder da Contratada.

## 5.13. Quantidade Mínima de Serviços para Comparação e Controle (Encaminhamento de Demandas)

5.13.1. Os serviços em nível geral serão demandados nos termos da IN SGD/ME nº 94/2022, conforme prazos e demais níveis de serviços estabelecidos neste TR, por meio de Ordens de Serviços (OSs) de **implantação**, de **produção** e de **alteração** do parque de impressão necessário à execução dos serviços.

5.13.2. OSs de implantação e alteração conterão as quantidades de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos e respectivos endereços.

5.13.3. OSs de produção conterão os quantitativos mínimos dos serviços a serem executados no mês de referência com base nos equipamentos ativos registrados no sistema de Bilhetagem quando da sua expedição.

5.13.4. As entregas deverão respeitar as datas, prazos e demais orientações contidas nas OSs, e em conformidade com os níveis mínimos aceitáveis de qualidade e demais disposições deste TR.

5.13.5. O Contratante poderá rejeitar qualquer OS finalizada em que identificar inconformidades ou desvios de qualidade insanáveis, aplicando as penalidades cabíveis.

## 5.14. Mecanismos Formais de Comunicação

5.14.1. Os mecanismos padronizados de comunicação entre as partes são os a seguir descritos, e deverão basear-se nos modelos do apêndice “Modelos de Documentos Padronizados” deste TR, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do Contratante:

### I. 1. Ordem de Serviço (OS):

- Emissor: Contratante;
- Destinatária: Contratada;
- Finalidade: Demandar à Contratada a prestação de serviço ou fornecimento de equipamentos em comodato relativos ao objeto do contrato;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.

**II. 1. Relatórios de Serviços (RS):**

- Emissora: Contratada;
- Destinatário: Contratante;
- Finalidade: Apresentação dos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo, nos termos e condições estabelecidos neste TR;
- Forma de Comunicação: Encaminhado pelo Preposto da Contratada para a EFC, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste TR e seus apêndices.

**III. 1. Termo de Recebimento Provisório (TRP)**

- Emissor: Contratante;
- Destinatária: Contratada;
- Finalidade: Declaração formal de que a documentação relativa aos serviços prestados vinculados a determinada OS foram entregues para avaliação de qualidade;
- Forma de Comunicação: Expedido pelo Fiscal Técnico do contrato para o Preposto da Contratada.

**IV. 1. Termo de Recebimento Definitivo (TRD)**

- Emissor: Contratante;
- Destinatária: Contratada;
- Finalidade: Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;
- Forma de Comunicação: Expedido pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.

**V. 1. Autorização de Faturamento (AuF)**

- Emissora: Contratante;
- Destinatário: Contratada;
- Finalidade: Documento que autoriza a Contratada a emitir nota fiscal no valor autorizado pelo Gestor do Contrato;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Contratante ao Preposto.

**VI. 1. Nota Fiscal (NF)**

- Emissora: Contratada;
- Destinatário: Contratante;
- Finalidade: Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual;
- Forma de Comunicação: Expedida pela Contratada ao Gestor ou Fiscal Administrativo do contrato.

**VII. 1. Ata de Reunião (AR)**

- Emissor: Contratada ou Contratante;
- Destinatário: Contratante ou Contratada;
- Finalidade: Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes;
- Forma de Comunicação: Enviado na forma eletrônica (via SEI ou por e-mail) ou entregue em mãos (a juízo do Contratante) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.

5.14.2. As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de ofícios expedidos pelo Contratante à Contratada e correspondências formais da Contratada ao Contratante.

5.14.3. Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal (APF), toda a comunicação dar-se-á preferencialmente na forma eletrônica, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade), mormente o sistema de controle de processos administrativos que esteja em uso no Ministério - atualmente o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) -, admitindo-se também a comunicação por e-mail, quando conveniente.

5.14.4. A critério do Contratante, poderá ser utilizado outro sistema automatizado para controle do contrato que implemente os mecanismos de execução de OSs e consequentemente o todo ou parte dos mecanismos apresentados nesta subseção.

### 5.15. Documentação Mínima Exigida

5.15.1. Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, a Contratada deverá encaminhar os seguintes relatórios, em formato eletrônico a ser definido pela EFC, a exemplo de .pdf ou .xlsx:

- I. 1. Bilhetagem: Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo informações de identificação, localização e consumos para cada equipamento (impressora) ativo.
- II. 2. Suprimentos: Relatório Mensal de consumo de Suprimentos (RMS) no mês de referência.
- III. 3. Projetos: Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado.
- IV. 4. Alterações: Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência.
- V. 5. Atendimentos: Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM.
- VI. 6. Apuração de Indicadores: Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) apurados nos sistemas de Bilhetagem e no sistema ITSM ou por outro meio eventualmente aceito pelo Contratante (a critério deste e mediante justificativa). O layout deste relatório deverá estar adequado ao tipo de serviço a que se refere a OS (de produção ou de projeto) ou o atendimento, e será definido pela EFC oportunamente por ocasião da reunião inicial prevista para a etapa de Iniciação do projeto (contrato).
- VII. 7. Logística Reversa: Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR) contendo a relação dos itens recolhidos no semestre, respectivos quantitativos e destinação, por tipo ou categoria de itens (embalagens, invólucros ou cartuchos, componentes eletrônicos substituídos, etc.).

5.15.2. No que concerne a requisitos e obrigações de SIP, nos termos do item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, a Contratada deverá apresentar documentação que descreva:

- I. 1. A arquitetura física e lógica empregada nas aplicações utilizadas (sistemas de Bilhetagem e ITSM);
- II. 2. Os controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente dessa arquitetura, inclusive de segurança de rede;
- III. 3. Matriz de Responsabilidades contendo os responsáveis da Contratada e suas respectivas responsabilidades e atribuições pelos seguintes itens relacionados ao objeto da contratação, considerando que o objeto pressupõe em muitos casos a impressão protegida de dados pessoais e classificados:
  - a. 3.1. segurança da informação;
  - b. 3.2. privacidade de dados pessoais (encarregado).

5.15.3. Planos de provimento tempestivo de suprimentos, conforme mencionado na subseção “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR deverão ser entregues pela Contratada à EFC quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços.

5.15.4. Será facultado ainda ao Contratante solicitar outros relatórios ou documentos que julgar necessários à boa execução do contrato, ainda que não previstos, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

### 5.16. Quantificação dos Serviços

5.16.1. A estimativa prévia do volume de serviços foi realizada de acordo com a seção 6 do Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023. Está baseada no histórico de execução da solução que atualmente atende às necessidades de impressão, cópia e digitalização no âmbito do MME.

5.16.2. A análise desse histórico está acostada aos autos (SEI 0905735) e descrita no respectivo ETP. Compreende os volumes de impressões realizadas no âmbito desse do contrato durante o período de Janeiro/2023 a Março/2024.

5.16.3. Ressalta-se que os quantitativos de impressões previstas neste TR constituem-se em **estimativas prévias de volumes máximos, não havendo compromisso de execução integral** dos totais relacionados.

5.16.4. Por outro lado, prevê-se a implantação gradual dos serviços, além de possibilidade de surgimento de novas necessidades ou de efetivação de mudanças nos ambientes físicos decorrentes de diversos fatores, tais como reestruturações e mudanças de endereços.

5.16.5. Por conseguinte, a Contratada deverá estar preparada para tal variabilidade, e em condições de tratar as ampliações, movimentações e reduções com a tempestividade necessária, visando a continuidade dos serviços. Os Contratantes, por seu lado,

estarão em constante comunicação com a Contratada para buscar, de acordo com o histórico de execução, a melhor previsibilidade possível em termos de expansão ou redução de serviços, de todo modo sujeitos ao reequilíbrio, na forma da legislação pertinente.

### 5.17. Forma de Pagamento

5.17.1. O encaminhamento das NFs para liquidação e pagamento observará os processos de execução definidos no Modelo de Gestão e demais condições estabelecidas neste TR, no edital e na proposta vencedora.

5.17.2. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal (NF) - cujo valor será o definido no Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e na Autorização para Faturamento (AuF) correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

5.17.3. O faturamento de OSs de **produção** será realizado mensalmente mediante encaminhamento da documentação mínima exigida. Realizadas as verificações de qualidade e apuração dos níveis de serviços, a EFC expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e Autorização para Faturamento (AuF) correspondentes.

5.17.4. A **critério do gestor do contrato**, o faturamento de OSs de **alteração** poderá ser realizado de forma independente, desde que:

- Os valores proporcionais ao período de operação dos equipamentos instalados objetos da OS não componham custos correspondentes em OS de produção no mesmo mês (ou meses) de referência;
- Tenha sido devidamente encaminhada à EFC a documentação mínima do projeto executado relativo aos equipamentos objetos da OS, inclusive com apuração de indicadores;
- Condicionado à verificação da qualidade dos serviços executados com aplicação de possíveis descontos relativos a retenções por descumprimento de NMS e eventuais penalidades, bem como à expedição de TRP, TRD e AuF, para posterior emissão de NF, tudo na forma definida neste TR.

5.17.5. A cada período de **6 meses** de execução do contrato, haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, conforme o apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

### 5.18. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.18.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos, salvo em casos de obrigações legais resultantes de decisão judicial.

5.18.2. Os modelos de **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Ministério, a ser assinado pelo representante legal da Contratada; e de **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada e de eventuais Subcontratadas diretamente envolvidos na execução dos serviços objetos da contratação, encontram-se no apêndice “Modelos de Documentos Padronizados”.

### 5.19. Papéis e Responsabilidades

#### 5.19.1. Obrigações do Contratante

- I. 1. Nomear Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC) - composta por Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, bem como os Fiscais Setoriais que sejam necessários - para acompanhar e fiscalizar adequadamente sua execução.
- II. 2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordens de Serviço (OSs), de acordo com os critérios estabelecidos neste TR.
- III. 3. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- IV. 4. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
- V. 5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

- VI. 6. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- VII. 7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da Contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- VIII. 8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam ao Contratante, incluindo bases de conhecimentos, documentação de processos e projetos, código-fonte de scripts e aplicações, modelos e bases de dados, etc., resguardados os direitos de propriedade sobre os códigos-fonte de sistemas e demais softwares legitimamente registrados fornecidos pela Contratada, tais como sistema de bilhetagem e drivers de impressão.
- IX. 9. Verificar, no prazo fixado, a conformidade das entregas recebidas provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e posterior recebimento definitivo.

#### 5.19.2. Obrigações da Contratada

- I. 1. Indicar formalmente e por escrito, até a data da reunião inicial prevista no art. 31, I da IN SGD/ME nº 94/2022, preposto idôneo com poderes de supervisão e decisão para representar a Contratada junto ao Contratante, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- II. 2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da EFC inerentes à execução do objeto contratual.
- III. 3. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos, empregados e empresas subcontratadas em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo Contratante.
- IV. 4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- V. 5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- VI. 6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, adequadamente dimensionada para fornecimento da solução de TIC com qualidade aceitável, considerando as disposições deste TR e seus apêndices, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação.
- VII. 7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato, considerando as disposições deste TR e seus apêndices, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação.
- VIII. 8. Ceder à Administração os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos eventualmente produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo bases de conhecimentos, documentação de processos e projetos, código-fonte de aplicações, modelos e bases de dados, etc.
- IX. 9. Executar os serviços objetos da contratação em estrita observância à metodologia de trabalho e demais requisitos e especificações técnicas deste TR.
- X. 10. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- XI. 11. Concordar, assinar e cumprir integralmente com os termos de Compromisso e de Ciência, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no MME, a serem firmados pelo representante legal da Contratada e pelos funcionários envolvidos na prestação dos serviços, respectivamente, quando da assinatura do respectivo contrato, conforme modelos deste TR.
- XII. 12. Manter sigilo e confidencialidade de todas as informações, em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis, repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na LGPD, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do contrato.
- XIII. 13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do Contratante.
- XIV. 14. Não fazer uso das informações pessoais, classificadas ou sensíveis prestadas pelo Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.
- XV. 15. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou o Contratante estão expostos.
- XVI. 16. Reportar de imediato ao Contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC, em vista de eventual acesso ao ambiente computacional, a redes de dados e à integração com os mecanismos de autenticação de usuários disponibilizados pelo Contratante.
- XVII. 17. Implementar e manter controles específicos para registro de eventos, tais como logs de transações no sistema de bilhetagem e acesso a dados e a ativos de TIC para fins de auditoria, e disponibilizar todos os recursos necessários para que o Contratante, ou outra entidade formalmente indicada, realize, continuamente ou quando necessário, atividades de auditoria relacionadas ao objeto do contrato, bem como de segurança da informação e privacidade;
- XVIII. 18. Realizar as atividades de transição contratual previstas neste TR para novas contratadas, ao final do contrato.

## 6. Modelo de gestão do contrato

### 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A presente seção define os fatores, mecanismos e condições gerais para gestão da execução e fiscalização adequadas do objeto, mas não limitam a atuação da EFC, podendo esta implementar ações e mecanismos adicionais para sua boa execução, observados os princípios da razoabilidade, oportunidade e proporcionalidade.

#### 6.2. Condições Gerais

6.2.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão nos termos da legislação pertinente, em especial o disposto no Decreto nº 11.246/2022 e na IN SGD/ME nº 94/2022, compreendendo os seguintes procedimentos principais, dentre outros:

- I. 1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- II. 2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- III. 3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- IV. 4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

#### 6.3. Reunião Inicial

6.3.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento descrita na seção 6 deste TR, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.3.2. A pauta desta reunião observará, além do relacionado naquela seção, pelo menos:

- a. 1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o seu preposto;
- b. 2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c. 3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d. 4. Entrega da Carta de apresentação do Preposto, que deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- e. 5. Entrega de documentação (declarações, certificados e demais documentos exigidos neste TR e seus apêndices) da Contratada e do fabricante dos equipamentos, comprovando que a solução possui as condições exigidas neste TR.

#### 6.4. Preposto

6.4.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.4.2. A Contratada deverá manter preposto aceito pelo Contratante disponível para representá-lo tempestivamente na execução do contrato, responsável pelas atividades definidas no art. 2º, VI e demais responsabilidades a ele designadas na IN SGD/ME nº 94/2022.

6.4.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

#### 6.5. Fiscalização

6.5.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

#### 6.5.1.1. Fiscalização Técnica

- O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD/ME nº 94/2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados; Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;
- O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;
- O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

#### 6.5.1.2. Fiscalização Administrativa

- O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD/ME nº 94/2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;
- Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

#### 6.5.1.3. Gestor do Contrato

- O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD/ME nº 94/2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;
- O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;
- O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;
- O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 7. Critérios de medição e pagamento

### 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará como Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as métricas, metas (NMSs) e respectivos indicadores (INSs) definidos na presente seção e nas disposições dos apêndices deste TR.

## 7.2. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos

7.2.1. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de qualidade estabelecidos nesta subseção, vinculados a cada OS expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas.

7.2.2. Visando proporcionar celeridade e eficiência na execução do contrato, o Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) compreende a documentação mínima a ser apresentada pela Contratada e deverá ser encaminhada para toda OS executada, conforme condições estabelecidas na seção “Modelo de Execução” do presente TR.

7.2.3. Não obstante, o Contratante realizará apuração própria com base nas seguintes fontes:

- Informações colhidas nos locais de execução dos serviços por fiscais setoriais ou outros servidores habilitados;
- Inspeções e diligências realizados nos locais de execução dos serviços;
- Verificações e extrações próprias de dados nos sistemas de Bilhetagem e de ITSM fornecidos pela Contratada;
- Eventuais aplicações, rotinas ou sistemas de apuração automatizada de sua propriedade.

7.2.4. Os indicadores de níveis mínimos de serviços e respectivas formas de apuração e fórmulas de cálculo de descontos e eventuais penalidades administrativas por desatendimento de NMS estão baseados na seção 12 da Portaria SGD/MGI nº 370 /2023 e são descritos a seguir.

### 7.2.4.1. INS-01: ITAT - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (Geral)

Quadro 2 - ITAT - Indicador de Atendimento Técnico - Geral (especificação)

ITAT - Indicador de Atendimento Técnico (Geral)	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.
<b>Meta (NMS) - %</b>	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM
<b>Forma de acompanhamento</b>	RAT e inspeções de chamados (tickets) por amostragem
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	$ITAT = (\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados encerrados no período}) \times 100$
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
<b>Observações</b>	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pelo atendente da sua Central de atendimento no prazo máximo estabelecido para os respectivos serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução dos chamados até o respectivo prazo máximo definido.</p>

### 7.2.4.2. INS-02: ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos

Quadro 3 - ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos (especificação)

ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de hardware nos equipamentos que exijam manutenção.
<b>Meta (NMS) - %</b>	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM
<b>Forma de acompanhamento</b>	RAT e inspeções de chamados (tickets) por amostragem
<b>Periodicidade</b>	Mensal
	$ISE = (\text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados relativos a falhas em equipamentos dentro do período}) \times 100$

<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	do prazo/ Total de chamados relativos a falhas em equipamentos encerrados no período) x 100
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
<b>Observações</b>	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas relativas a falhas nos equipamentos abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pelo atendente da Central de atendimento da Contratada nos prazos máximos estabelecidos para as respectivas categorias de serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução desses chamados até o respectivo NMS (prazo máximo) definido.</p>

#### 7.2.4.3. INS-03: ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos

Quadro 4 - ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos (especificação)

<b>ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
<b>Meta (NMS) - %</b>	Até 25,0% dos chamados realizados por defeitos de hardware de mesma natureza em equipamentos do mesmo modelo.
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramenta de ITSM
<b>Forma de acompanhamento</b>	RAT e inspeções de chamados por amostragem
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	$ITRD = (\text{Total de chamados devido ao mesmo defeito de hardware} / \text{Total de chamados devido a defeitos de hardware no período}) \times 100$
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
<b>Observações</b>	<p>Defeitos de mesma natureza podem representar um indício de baixa qualidade de produtos. Nesse sentido, quando o mesmo defeito se repete consideravelmente, a Contratada deverá tomar providências para substituir preventivamente componentes ou produtos (ou mesmo modelos de equipamentos) para sanar o problema de reincidência.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento do período de referência somente se os defeitos de hardware de qualquer natureza superarem 3% (três por cento) da quantidade total de impressoras ativas no mês de referência e os defeitos de hardware de mesma natureza superarem 3 (três) ocorrências.</p>

#### 7.2.4.4. INS-04: IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas

Quadro 5 - IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas (especificação)

<b>IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Incentivar o cumprimento de prazos em projetos de alterações no parque de impressão.
<b>Meta (NMS) - %</b>	95,0% dos projetos finalizados dentro do prazo previsto no período de referência
<b>Instrumento de medição</b>	Acompanhamento de OSs de Projetos
<b>Forma de acompanhamento</b>	RPE, RAE, RMQ, inspeções nos locais de execução
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	$IEP = (\text{Total de projetos que extrapolaram o prazo final} / \text{Total de projetos}) \times 100$
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

<b>Observações</b>	<p>Atrasos em projetos de mudanças no parque de impressões podem acarretar indisponibilidade dos serviços e custos adicionais ao Contratante, além de riscos de inconformidade contratual.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de cumprimento dos prazos gerais dos projetos executados.</p>
--------------------	---

#### 7.2.4.5. INS-05: IRTSn - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

Quadro 6 - IRTS - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

<b>IRTS – Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Incentivar a reposição tempestiva de suprimentos evitando indisponibilidades pontuais de curto período.
<b>Meta (NMS) - %</b>	Até 5,0% de equipamentos ativos de cada tipo objetos de chamados de reposição de suprimentos.
<b>Instrumento de medição</b>	Ferramentas de ITSM
<b>Forma de acompanhamento</b>	RMS e inspeções de chamados por amostragem
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	$IRTS = \left( \frac{\text{Total de chamados para troca de suprimentos do tipo no período}}{\text{Total de equipamentos do tipo ativos no período}} \right) \times 100$
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
<b>Observações</b>	<p>Requisições para abastecimento de suprimentos devem ser evitadas. A Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar tempestivamente as reposições programadas, evitando assim a interrupção pontual dos serviços.</p> <p>O índice é independente e apurado separadamente para cada tipo de equipamento do contrato (A, B, C) e será aplicado sobre o valor da OS de referência toda vez que os chamados para troca de suprimentos ultrapassem o máximo admitido.</p>

#### 7.2.4.6. INS-06: IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração

Quadro 7 - IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração (especificação)

<b>IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Incentivar a disponibilidade localizada dos serviços.
<b>Meta (NMS) - %</b>	Alteração específica finalizada dentro do prazo previsto
<b>Instrumento de medição</b>	Acompanhamento de OSs de Projetos
<b>Forma de acompanhamento</b>	RMQ, RPE, RAE, inspeções nos locais de execução
<b>Periodicidade</b>	Mensal e Sob demanda
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	$IDPn = (\text{Prazo de execução} - \text{Prazo previsto no projeto})$
<b>Faixa no ajuste no pagamento</b>	Desconto relativo ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento caso estivesse ativo
	Atrasos em alterações específicas acarretam indisponibilidade dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais ao Contratante.

Observações	<p>Em casos de movimentação ou desativação, não serão contabilizados custos individuais de produção para todo equipamento objeto de serviços não realizados no período (mês) de referência, que deverá estar inativado no sistema de Bilhetagem desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos de alteração, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência proporcional aos dias de atraso no cumprimento do prazo individual previsto, no valor que seria devido pelo contratado caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos pendentes de alteração.</p>
-------------	---

#### 7.2.4.7. INS-07: IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento

Quadro 8 - IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento (especificação)

IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a tempestividade e eficiência na solução de problemas e no abastecimento de suprimentos.
Meta (NMS) - %	Restituição de serviços individuais específicos finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT, inspeções de tickets em aberto ou por amostragem em tickets encerrados indevidamente
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$IPPn = \text{Quantidade de dias em atraso no mês de referência} - \text{Prazo previsto de atendimento (NMS)}$
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto igual ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento se estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS
Observações	<p>Indisponibilidades prolongadas de equipamentos -causadas por atrasos em reposições de suprimentos devido a planos falhos de provisionamento, acompanhamento inadequado ou atendimento técnico extemporâneo -, acarretam indisponibilidade injustificada dos serviços e insatisfação dos usuários, além custos adicionais ao Contratante.</p> <p>Não serão contabilizados custos individuais de produção correspondentes aos dias em que o equipamento estiver fora de serviço no período (mês) de referência, devendo ser inativado no sistema de Bilhetagem a partir do dia seguinte à expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos - sejam de equipamentos objetos de projetos de alteração ou objetos de chamados técnicos -, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, proporcional aos dias de atraso no cumprimento do NMS previsto, no valor que seria devido pelo Contratante caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos que tenham ficado indevidamente fora de serviço, independentemente do motivo, salvo justificativa da Contratada aceita pela EFC.</p>

7.2.5. Os NMSs definidos constam no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR.

### 7.3. Mecanismos de Recebimento

#### 7.3.1. Recebimento Provisório

7.3.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.3.1.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento da documentação oriunda do contratado com a relação dos quantitativos dos serviços efetivamente executados a que se referem a OS e a respectiva parcela a ser paga.

7.3.1.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado (TRP) que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

7.3.1.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado (TRP) que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

7.3.1.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório (atesto e /ou TRP) sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.3.1.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.3.1.7. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.1.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.3.1.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de funcionamento dos equipamentos disponibilizados em comodato e ao repasse de conhecimento exigível.

7.3.1.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR e na proposta vencedora, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

### **7.3.2. Recebimento Definitivo**

7.3.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente pela EFC no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação mediante termo detalhado (TRD), obedecendo os seguintes procedimentos:

- a. 1. Emissão de documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores definidos neste TR e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- b. 2. Análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicação das cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- c. 3. Emissão de Termo Circunstanciado (TRD) para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- d. 4. Comunicação à empresa para que emita a Nota Fiscal (NF) com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.3.2.2. Realizado o recebimento, proceder-se-á ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.3.2.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observar-se-á o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de NF no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.3.2.4. Nenhum prazo de recebimento correrá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.3.2.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.3.2.6. O Contratante, estando tudo conforme, efetuará o recebimento com a devida presteza e agilidade, tendo, todavia, por limite, os prazos definidos nesta subseção, contados da data de recebimento da documentação respectiva.

#### 7.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.4.1. Ao longo da execução do contrato, a EFC poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da Contratada visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços a Contratada é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de produção de páginas impressas, bem como de atendimento de cada plano, projeto ou serviço demandado, tais como:

- a. 1. Registro de todos os atendimentos realizados por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito do contrato, para fins de comprovação de execução e rastreamento de tickets de serviços sob demanda;
- b. 2. Registros de mudanças e evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional do Contratante e no parque de impressão disponibilizado em comodato, bem como nos sistemas providos pela Contratada;
- c. 3. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM.

7.4.2. A EFC e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, tais como:

- I. 1. Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste TR;
- II. 2. Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e aos prazos previstos neste TR;
- III. 3. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

#### 7.5. Ferramentas Automatizadas de Controle

7.5.1. As condições de operação das ferramentas automatizadas de controle fornecidas pela Contratada são descritas a seguir.

##### I. Sistema de Bilhetagem:

- a. 1. Será hospedado e sustentado no ambiente computacional do Contratante por seus próprios responsáveis técnicos da área de infraestrutura, com apoio da equipe técnica da Contratada, quando necessário;
- b. 2. Será gerido por responsáveis técnicos especialistas do Contratante com acesso irrestrito à administração do sistema, e administrado pelo pessoal técnico autorizado da Contratada, sob supervisão do Contratante;
- c. 3. O cadastramento, manutenção e acesso via rede aos ativos de impressão, e demais atividades de configuração necessárias serão realizadas pela Contratada, com acompanhamento da EFC e apoio técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
- d. 4. A parametrização, customização e manutenção preventiva, adaptativa e corretiva será de responsabilidade da Contratada, com acompanhamento da EFC e de técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
- e. 5. A solução deve ser devidamente licenciada, com todos os custos sob responsabilidade da Contratada.

##### II. Sistema de ITSM:

- a. 1. Será hospedado e sustentado pela Contratada;
- b. 2. Será acessado pela EFC e demais técnicos autorizados pelo Contratante com privilégios para consultas e extração de dados relativos aos tickets abertos no âmbito do contrato, compreendendo todo o seu curso de atendimento, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.

7.5.2. Durante a execução, o Contratante poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, outras ferramentas automatizadas de controle e gestão contratuais além das previstas neste TR (notadamente as ferramentas de Bilhetagem e ITSM), que serão de uso obrigatório por parte da Contratada e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais do Ministério, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores definidos.

7.5.3. Tais ferramentas poderão abordar, dentre outros aspectos, uma ou mais das seguintes questões relativas à gestão contratual:

- a. 1. Expedição, trâmite, e execução de OSs;

- b. 2. Expedição e trâmite de TRP, TRD e demais documentos de gestão;
- c. 3. Controle do andamento de projetos e trâmite de processos.

## 7.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.6.1. Nos termos do art. 19, inciso III da IN SGD/ME nº 94/2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

- a. 1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b. 2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.6.2. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo Contratante conforme as definições a seguir, sujeitando-se a Contratada a penalidades decorrentes de falhas de qualidade na prestação dos serviços e inconformidades em relação às cláusulas contratuais.

### 7.6.3. Penalidades por Descumprimento Reiterado de NMS

7.6.3.1. Os primeiros descumprimentos de níveis de serviços (NMSs) estabelecidos neste TR serão objeto de advertência à Contratada, e seu descumprimento reiterado enseja a aplicação de outras penalidades, conforme definido no quadro a seguir:

Quadro 9 - Penalidades previstas para casos de descumprimento reiterado de NMSs

Indicadores	Primeira Ocorrência	Reincidências
<b>ITAT, ISE, ITRD</b>	Advertência	A partir da segunda ocorrência de cada um dos índices, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em cada reincidência em mês subsequente, a multa será aplicada em dobro.  Em caso de incidência para o mesmo índice por dois meses subsequentes, a multa será aplicada em dobro. Em caso de incidência para o mesmo índice por 6 meses consecutivos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
<b>IEP</b>	Advertência	cada reincidência no semestre, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de ocorrência por três ou mais meses consecutivos, a multa será aplicada em dobro.
<b>IRTS</b>	Advertência na primeira ocorrência, independentemente do tipo de equipamento.	Em caso de reincidência no mês subsequente em qualquer dos tipos de equipamento (isto é, podendo ser de tipos diferentes), aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência.  Em caso de reincidência por três meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência.  Em caso de incidência por 6 meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
	Advertência única,	Para cada equipamento paralisado, em caso de paralisação perdurar por mais de 30 dias corridos, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência.

<b>IDP, IPP</b>	considerando a primeira ocorrência de qualquer um dos equipamentos solicitados ou ativos.	Caso a paralisação perdure por mais de 60 dias corridos, aplicar-se-á mensalmente multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência.  Em caso de paralisação de um mesmo equipamento por mais de 90 dias corridos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
-----------------	---	--

#### 7.6.4. Penalidades por Descumprimento das demais obrigações contratuais (Gerais)

7.6.4.1. No que concerne às demais obrigações contratuais, a adjudicatária sujeita-se ainda às seguintes penalidades:

Quadro 10 - Penalidades previstas para casos de descumprimento de obrigações gerais da contratação

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa / Sanção</b>
<b>PDG1</b>	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência.  Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
<b>PDG2</b>	Incidir nas hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 (NLLC).	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no dispositivo pelo prazo máximo admitido.
<b>PDG3</b>	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (hardware, sistemas, redes, portais, funcionalidades, banco de dados, relatórios, consultas, etc.).	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do art. 156, IV da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
<b>PDG4</b>	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do contrato.	Multa de 2,5% aplicada sobre o valor total do contrato, e sua eventual rescisão, além previsto no art. 156 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
<b>PDG5</b>	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando sua eventual rescisão, bem como o impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
<b>PDG6</b>	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
<b>PDG7</b>	Não prestar esclarecimentos referentes à execução dos serviços em até 1 dia útil, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio, quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10%.
<b>PDG9</b>	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
	Realizar serviços não previstos no contrato ou por profissional não	Advertência.

<b>PDG10</b>	Identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
<b>PDG11</b>	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados a SIP previstos neste TR.	Advertência. Caso perdure o inadimplemento, após o limite de 10 dias úteis a contar do recebimento da advertência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
<b>PDG12</b>	Finalizar a requisição de serviço ou incidente antes de expirado o prazo de garantia, sem a anuência do solicitante ou sem que tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva solução.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), aplicar-se-á multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
<b>PDG15</b>	Realizar cancelamento de chamado (ticket) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovada ocorrência intencional, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
<b>PDG16</b>	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência, sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
<b>PDG20</b>	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as informações dos sistemas de Bilhetagem de ITSM e das Bases de Conhecimento essenciais à execução dos serviços e ao controle e fiscalização de contrato.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, as multas são aplicadas em dobro, até o limite de 15%.
<b>PDG21</b>	Deixar de entregar qualquer projeto previsto nos “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR no respectivo prazo estipulado.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 15%. Em caso de ocorrência por 3 meses consecutivos, será aplicada multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
<b>PDG23</b>	Deixar de solicitar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que o tenham recebido para realizar atividades essenciais à contratação quando encerradas tais atividades, quando o profissional não esteja mais atuando na contratação ou na Contratada, ou quando não seja mais	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.

	necessário para desempenho de suas funções.	
<b>PDG24</b>	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	Advertência, salvo se configurada reincidência, caso em que será aplicada multa de 2% sobre o valor da OS de produção do mês de referência, aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados pretendidos com a contratação.

### 7.7. Procedimentos Gerais de Apuração e Cálculo

7.7.1. Para cada OS encerrada, uma vez efetuadas as apurações, o Contratante expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) - contendo os devidos apontamentos de eventuais descontos relativos a desatendimento de NMS e Autorização para Faturamento (AuF) no valor final a liquidar.

7.7.2. Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela Contratada e avaliadas pelo Contratante, conforme processos de execução de OSs definidos na seção 6 deste TR.

7.7.3. Serviços de suporte técnico e garantia serão executados pelos respectivos fabricantes dos equipamentos, que deverão responder diretamente à Contratada quanto ao cumprimento dos prazos de serviços técnicos especializados. Eventuais descumprimentos de prazos em tais serviços não serão aceitos como justificativas para desatendimento de NMS por parte da Contratada, que deverá utilizar-se de outros mecanismos de contingência, tais como substituição temporária de equipamentos, para cabal cumprimento das condições contratuais.

7.7.4. Substituições de equipamentos deverão se dar por outros de mesma capacidade e qualidade do modelo do substituído, ou superior. Em casos de necessidade premente, admitem-se substituições temporárias por modelo diferente, desde que justificadas e devidamente autorizadas pelo Gestor do contrato, pelo prazo máximo de trinta dias corridos.

7.7.5. Penalidades serão aplicadas em processo específico, com o devido direito ao contraditório, conforme estabelece a legislação pertinente.

7.7.6. Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.

7.7.7. Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato.

7.7.8. Para cálculo dos indicadores e suas retenções (descontos) e multas serão aplicadas as seguintes condições:

- I. 1. Na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor final do indicador para a última casa decimal presente na meta definida;
- II. 2. Valores em reais serão arredondados ao final do cálculo para duas casas decimais;
- III. 3. O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da respectiva OS de produção do mês de referência, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à Contratada.

7.7.9. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Contratante serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:

- a. 1. Deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do contrato;
- b. 2. Deduzidos da garantia contratual; ou
- c. 3. Recolhidos por meio de DAR;
- d. 4. Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

### 7.8. Procedimentos para Emissão de Nota Fiscal e Pagamento

7.8.1. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva NF - cujo valor será o definido no TRD e na AuF correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

7.8.2. A emissão das notas fiscais correspondentes a OSs encerradas deverá ser realizada somente após a entrega por parte da Contratada da correspondente documentação exigida, seguida da verificação da qualidade e consequente expedição dos respectivos TRD e AuF por parte do Contratante, conforme o modelo de execução definido e os modelos de documentos que integram o presente TR.

7.8.3. Serão rejeitadas as NFs cujos valores não correspondam ao indicado nos respectivos TRDs e AuFs, cujas AuFs não tenham sido expedidos, ou que possuam data de expedição anterior à respectiva AuF.

## 7.9. Liquidação

7.9.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da IN SEGES/ME nº 77/2022.

7.9.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a. 1. o prazo de validade;
- b. 2. a data da emissão;
- c. 3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- d. 4. o período respectivo de execução do contrato;
- e. 5. o valor a pagar; e
- f. 6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.9.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.9.4. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.9.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a. 1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b. 2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.9.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

7.9.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.9.8. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.9.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

## 7.10. Prazo de pagamento

7.10.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme a subseção anterior, nos termos da IN SEGES/ME nº 77/2022.

7.10.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária previsto no contrato.

## 7.11. Meios (Forma) de Pagamento

7.11.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.11.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a respectiva ordem bancária.

7.11.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.11.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.11.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da LC nº 123 /2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## **7.12. Cessão de crédito**

7.12.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES /ME nº 53/2020, conforme as regras desta subseção.

7.12.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do Contratante.

7.12.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.12.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429/1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.12.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.12.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## **8. Critérios de seleção do fornecedor**

### **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

8.1. Em razão da utilização da Ata de Registro de Preços, na condição de não participante, nos termos do Decreto 11.462/2023, a forma e critérios de seleção do fornecedor e regime de execução foram as dispostas no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico 090002/2024/MGI realizado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) (UASG 170607), ao qual se vincula este Termo de Referência.

## **9. Estimativas do Valor da Contratação**

**Valor (R\$):** 1.097.336,40

### **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

9.1. A contratação em pauta adota o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, na modalidade franquias mensais de páginas mais excedente, cuja métrica é a página impressa.

9.2. A mensuração do custo da contratação foi realizada com base em estudos estatísticos do histórico de consumo de impressões e cópias por departamento do MME, período de Janeiro/2023 a Março/2024, bem como o status do contrato atual, o qual encontra-se em período de vigência excepcional e requer ação urgente para celebração de nova contratação em prol da continuidade dos serviços de impressão corporativa, somados as análises técnicas das soluções existente no mercado, das contratações similares existentes na APF, bem como das possíveis formas de contratação, o que resultou na evidências de que a adesão a Ata de Registro de Preço é a melhor opção para atender as necessidade do MME, dado que os itens a serem aderidos atendem aos requisitos delineados para a Contratação em estudo, bem como o custo total foi o menor comparado a média dos demais pesquisados.

9.3. A planilha demonstrativa da análise estatística que resultou nos quantitativos estimados de impressões para execução adequada dos serviços objetos da presente contratação, bem como os custos unitários utilizados para o respectivo cálculo dos valores totais, está acostada ao presente processo administrativo (SEI nº 0905735).

9.4. Valores Mensais

9.4.1. Nesse sentido, os valores mensais (obtidos pela multiplicação das estimativas de quantitativos mensais totais das tabela 6 pelos de valores unitários) por item são os da tabela a seguir.

Tabela 7 - Custos máximos mensais da contratação (valores em R\$)

Item ARP (lote 01)	Descrição	Catser	Un. de Medida	Qtt. Mensal Estimado (QM)	Valor Unitário (VU)	Valor Mensal Estimado (VME=QMxVU)
1	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático dentro da franquias, sem papel	26573	Pág.	32.160	R\$ 0,12	R\$ 3.859,20
2	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático excedente a franquias, sem papel	26654	Pág.	21.440	R\$ 0,04	R\$ 857,60
3	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático dentro da franquias, sem papel	26611	Pág.	16.682	R\$ 0,61	R\$ 10.176,02
4	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático excedente a franquias, sem papel	26697	Pág.	11.122	R\$ 0,30	R\$ 3.336,60
7	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático, dentro da franquias sem papel	26638	Pág.	71	R\$ 0,60	R\$ 42,60
8	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático excedente a franquias, sem papel	26719	Pág.	47	R\$ 0,36	R\$ 16,92

9.5. Valor Total

9.5.1. Por conseguinte, a tabela a seguir apresenta um resumo dos custos estimados mensais máximos e para todo o período de vigência inicial dos contratos (isto é, 60 meses) por item, e do total do objeto para todo o período de execução previsto:

Tabela 8 - Custos estimados máximos mensais e total da contratação (valores em R\$)

Item ARP (lote 01)	Descrição	Catser	Un. de Medida	Valor Mensal Estimado (VME)	Prazo Contratual (M)	Valor Total Estimado (VT=QMExM)
	Outsourcing de impressão páginas					

1	A4 - monocromático dentro da franquia, sem papel	26573	Pág.	R\$ 3.859,20	60	R\$ 231.552,00
2	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático excedente a franquia, sem papel	26654	Pág.	R\$ 857,60	60	R\$ 51.456,00
3	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático dentro da franquia, sem papel	26611	Pág.	R\$ 10.176,02	60	R\$ 610.561,20
4	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático excedente a franquia, sem papel	26697	Pág.	R\$ 3.336,60	60	R\$ 200.196,00
7	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático, dentro da franquia sem papel	26638	Pág.	R\$ 42,60	60	R\$ 2.556,00
8	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático excedente a franquia, sem papel	26719	Pág.	R\$ 16,92	60	R\$ 1.015,20
<b>Custo Total Estimado da Contratação:</b>						<b>R\$ 1.097.336,40</b>

9.5.2. Portanto, o valor máximo previsto para a presente contratação monta em R\$ **1.097.336,40 (um milhão noventa e sete mil trezentos e trinta e seis reais e quarenta centavos)** considerando todo o período de cinco anos previsto de execução contratual.

## 9.6. Reajuste de Preços

9.6.1. Conforme o art. 24 da IN SGD/ME nº 94/2022, os preços dos serviços objetos da presente contratação poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, com efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da Contratada.

9.6.2. O reajuste será admitido decorrido o interregno de 12 meses, contado da data limite para apresentação da proposta, e, nos subsequentes, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

# 10. Adequação orçamentária

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. A despesa relativa à contratação em pauta, estimada na seção anterior, está prevista conforme informações a seguir.

### 10.2. Dotação orçamentária

10.2.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: 320084/00001
- Programa de Trabalho: 25.126.0032.218T.5664
- Ação: 218T - Manutenção e Operação Da Infraestrutura De Tecnologia Da Informação
- PTRES: 234945
- Natureza de Despesa: 339040
- Fonte de Recursos: 1053000260
- Elemento de Despesa: 339040;

10.2.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

### 10.3. Cronograma Físico Financeiro

10.3.1. O quadro abaixo apresenta o impacto econômico-financeiro anual previsto para o contrato, conforme o valor estimado:

Tabela 9 - Cronograma de desembolso anual

Exercício	Valor (R\$)	Percentual (%)
2024 (3 meses)	36.541,30	3,33%
2025 (12 meses)	219.467,28	20,00%
2026 (12 meses)	219.467,28	20,00%
2027 (12 meses)	219.467,28	20,00%
2028 (12 meses)	219.467,28	20,00%
2029(9 meses)	182.925,98	16,67%
<b>Totais (60 meses)</b>	<b>1.097.336,40</b>	<b>100,00%</b>

## 11. Apêndices

### 11. APÊNDICES

11.1. Compõem o presente documento os apêndices a seguir relacionados:

- APÊNDICE I - Especificações Técnicas
- APÊNDICE II - Modelos de Documentos Padronizados
- APÊNDICE III - Local de Prestação dos Serviços

## 12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**CLAUDIO AUGUSTO NOVAIS FERRAZ**

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 27/09/2024 às 16:59:01.

**NUBIAN MENDONCA AMORIM**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 27/09/2024 às 16:31:35.

**ROBERTO BENVINDO DE OLIVEIRA**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 27/09/2024 às 16:42:32.*

**MARIA JOSE SOARES MENON**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 02/10/2024 às 11:28:26.*

**MARCIO NAHAS RIBEIRO**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 27/09/2024 às 17:05:07.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - APENDICE I - Especificacoes Tecnicas.pdf (5.36 MB)
- Anexo II - APENDICE II - Modelos de Documentos Padronizados.pdf (3.79 MB)
- Anexo III - APENDICE III - Local de Prestacao dos Servicos.pdf (52.27 KB)

## **Anexo I - APENDICE I - Especificacoes Tecnicas.pdf**

## **APÊNDICE 1 - Especificações Técnicas**

### **1. Serviços**

A presente solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente estão caracterizados nos seguintes grupos:

- i. Serviços de impressão, cópia e digitalização propriamente ditos, a serem executados mediante OSs mensais expedidas pelo Contratante com características definidas na seção 1 do TR, com cobrança por página impressa, independentemente se a impressão ocorre em face única ou frente/verso, registrados continuamente em sistema de Bilhetagem fornecido pela Contratada. Digitalizações de documentos não são passíveis de cobrança.
- ii. Serviços de atendimento técnico, gerenciados por meio de sistema ITSM provido e sustentado pela Contratada cujas características estão definidas no TR e detalhadas a seguir.
- iii. Serviços de alteração do parque de impressão, que correspondem a instalação, movimentação (relocação) e remoção (desativação) de equipamentos, que serão realizados mediante expedição de OS específica e associados a projetos a serem elaborados pela Contratada e aprovados pela EFC.
- IV. Serviços periódicos de manutenção preventiva e de reposição programada de suprimentos, que deverão ser objetos de planos específicos elaborados pela Contratada encaminhados ao Contratante quando da finalização da execução do Plano de Inserção.

Mecanismos de execução, medição, compensação semestral de franquias x excedentes, apuração de indicadores, remuneração dos serviços, e demais disposições são detalhados a seguir e deverão ser realizadas de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido na Portaria SGD/ME nº 370/2023. Em caso de dúvidas entre as disposições deste TR e as do Modelo, prevalecerão as condições definidas neste último.

#### **Compensação semestral de impressões franquia x excedente**

Haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, a cada período de 6 meses.

Para a compensação de franquia, deve-se somar as franquias individuais, por matiz de impressão (cor) e formato (tamanho) de papel.

A compensação será baseada na soma das franquias dos tipos de equipamentos (A, B, C), separando-se as impressões por monocromáticas e policromáticas, e por formato A4 e A3.

Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual se tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal em qualquer dos meses do respectivo período, para cada combinação de cor x formato.

O mecanismo de compensação está resumido a seguir, e detalhado na subseção 5.2. do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão.

1. A cada mês, para fins de faturamento, haverá a **apuração do saldo da franquia** total por cor x formato.
  - a) Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), será pago o valor da FRANQUIA MENSAL;
  - b) Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.
- ii. Ao final de cada semestre, será realizado o cálculo das compensações e descontado da fatura do mês de referência o valor correspondente aos excedentes pagos que sejam cobertos pelos respectivos eventuais saldos mensais negativos das franquias somados no semestre, considerando, por exemplo, as seguintes situações:
  - a) Caso o volume de impressões em cada cor x formato produzido no semestre seja inferior à soma da franquia mensal em todos os meses do mesmo período não haverá compensação para a cor x formato, pois não houve geração de excedente;

- b) Caso haja produção de excedente em determinada combinação de cor x formato em alguns meses do período, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula:

$$i. \text{ Novo Valor a ser pago} = \text{Valor da produção do mês de referência} - \text{Valor da Redução } i;$$

- c) Caso haja produção de excedente em determinada combinação de cor x formato em alguns ou todos os meses, e o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório das franquias mensais valor excedente seja igual ao valor excedente do mês de referência, não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

De toda forma, as compensações semestrais seguirão o processo detalhado nos itens 5.2.6. a 5.2.9. do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, bem como seus seguintes apêndices:

- APÊNDICE A - Cenários de compensação semestral para outsourcing de impressão;
- APÊNDICE B - Planilha modelo para compensação de franquia de outsourcing de impressão - Compensação Semestral.

### 1.1. Categorias de serviços técnicos e respectivos NMSs - Grupo II

Os serviços técnicos passíveis de abertura de chamados por parte dos usuários classificam-se em duas categorias:

- a) Tickets de Abastecimento: correspondem a chamados técnicos reposição de suprimentos que serão solucionados por profissionais autorizados pela Contratada.
- b) Tickets de Suporte técnico: para solução de indisponibilidade de equipamentos em garantia devido a panes relacionados a problemas de hardware, e serão solucionados por profissionais técnicos acreditados ou autorizados pelos fabricantes.
- c) Tickets de Movimentação de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos na mesma sede, isto é, no mesmo endereço. Para estes casos a elaboração de projeto de alteração é dispensada.

Os níveis mínimos de serviços - NMS (tempo de atendimento) para execução de tais serviços, contados desde a abertura do ticket até a solução da requisição ou problema (caracterizada pela reativação completa do equipamento e retomada de seu funcionamento normal) são os da tabela a seguir:

1D	Categoria	Solução	Prazo <sup>1</sup>
<b>NMS1</b>	Abastecimento	Reposição dos consumíveis ou suprimintas	8 horas
<b>NMS2</b>	Suporte	Reparo do equipamento	12 horas
<b>NMS3</b>	Suporte	Substituição do equipamento, caso reparo não seja possível ou viável	24 horas
<b>NMS4</b>	Movimentação	Alterações do tipo Movimentação de Equipamento no mesmo endereço e demandas de pequenas quantidades	5 dias úteis
1 - Prazos em horas diurnas, vide subseção "Horários de Prestação" do TR.			

Vale esclarecer que requisições para abastecimento de suprimentos são consideradas atípicas e devem ser tratadas como exceções, vez que a Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar as substituições programadas no devido tempo, mantendo os devidos Planos de Provisionamento.

### 1.2. Serviços de alteração do parque de impressão e respectivos NMSs - Grupo III

A execução de serviços relativos a OSs de alterações do parque de impressão estarão sujeitos aos NMS a seguir descritos.

#### a) Projetos

Os prazos máximos para entrega pela Contratada à EFC de projetos de alterações no parque de impressão são

proporcionais à quantidade de localidades envolvidas, conforme a tabela abaixo:

1D	Qtd. Localidades (cidades)	Prazo (dias úteis)
NMS5	Até 2	1
	De 3 a 6	2
	De 7 a 15	3
	De 16 a 20	4
	Acima de 20	5

Excepcionalmente, o Plano de Inserção (projeto de instalação do primeiro lote de equipamentos), correspondente às OSs de Implantação (OSIs), terá prazo de entrega de 10 (dez) dias úteis, considerando o volume elevado de equipamentos e localidades previstos para esse início.

#### **b) Execução de OSs de alteração do parque de impressão**

Os prazos máximos para execução pela Contratada de alterações do parque de impressão são proporcionais à quantidade de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos (desativados), conforme a tabela abaixo:

1D	Qtd. de Equipamentos	Prazo (dias corridos)
NMS6	Até 10	5
	De 11 a 20	8
	De 20 a 30	11
	De 31 a 50	15
	De 51 a 80	20
	De 80 a 100	25
	Acima de 100	30

Prazos de NMS que se esgotem em dias em que não houver expediente na respectiva Unidade serão prorrogados automaticamente para o próximo dia de expediente normal.

Aplicam-se ainda as seguintes regras para o NMS6:

1. OSs de Implantação (OSIs), correspondentes às etapas 3 e 4 apresentadas na seção "Modelo de Execução do Contrato" deste TR - serão tratadas da mesma forma que as demais OSs de Alteração, isto é, não há NMS6 específico para essas etapas;
- II. OSs de alteração poderão ser expedidas e executadas concomitantemente, desde que em localidades (cidades) distintas;
- III. O NMS6 será ampliado em razão da distância, correspondendo a **um dia para cada 200 Km de distância do centro da capital mais próxima**, tendo em conta que em geral esses municípios possuem centros de distribuição de produtos e maior facilidade de acesso, infraestrutura e estabelecimentos de empresas e eventuais parceiros;
- IV. Para regiões isoladas e localidades de acesso precário (mesmo que a distâncias menores de capitais), em que não estejam disponíveis meios de transporte e de deslocamento adequados, a Contratada deverá solicitar prévia e justificadamente no próprio projeto de alteração a definição de prazos específicos, que serão avaliados e oportunamente estendidos, a critério da EFC, sendo vedada a definição de prazos indeterminados.

#### **1.3. Mecanismos de Suporte Técnico**

Integra a solução sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI, ou ITSM - *IT Service Management*), podendo ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de Bilhetagem, disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à mesma no âmbito das contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento, podendo ser acionados pelos seguintes meios:

- a) Por ligação telefônica, em dias úteis, em horário diurno, isto é, das 8h às 18h (horário de Brasília);
- b) Portal ou página web (internet) disponível ininterruptamente;
- c) Endereço eletrônico de e-mail, com tempo de resposta de 4h úteis.

Admite-se adicionalmente, como opção alternativa ao critério do usuário, a utilização de sistema de mensageria de aplicativos (*chat*) para Serviço Móvel Pessoal (SMP) e *BOTs* (robôs interativos de *software* para atendimento via *chat* em geral) de abertura de chamados técnicos e atendimentos relativos à solução de dúvidas simples.

Em todos os casos, a utilização de Centrais telefônicas URA (Unidade de Resposta Audível) e *BOTs* deverão possuir opção de contato direto com um atendente humano no primeiro nível da interação.

As requisições de serviços de manutenção e garantia a serem registrados no ITSM e solucionados no âmbito dos contratos compreendem:

- a) Reposição de suprimentos e materiais utilizados na operação dos equipamentos, exceto papel, e eventuais orientações *in loco* a usuário finais quanto à sua correta operação;
- b) Movimentação curta de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos dentro da mesma sede, isto é, no mesmo endereço, a exemplo de mudanças de sala, de andar, de edificação, de disposição dentro do mesmo ambiente ou para corredores, etc.;
- c) Manutenção corretiva dos equipamentos com reparo e substituição de peças e componentes necessários ao seu pleno funcionamento;
- d) Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da operação básica dos equipamentos para os usuários finais;
- e) Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da sustentação e operação do sistema de bilhetagem para os usuários especializados (técnicos especialistas do Contratante).

Deverá ser fornecido o devido acesso privilegiado ao sistema ITSM para os integrantes da EFC e demais técnicos autorizados pelo Contratante para consultas e extração de dados relativos aos chamados técnicos realizados no âmbito dos contratos, compreendendo todo o curso de atendimento de cada *ticket* aberto, inclusive gravações telefônicas dos chamados e *chats*, quando utilizados.

#### **1.4. Relatórios de Acompanhamento**

As informações mínimas que devem constar nos relatórios de acompanhamento previstos no Modelo de Execução do Contrato estão definidas a seguir.

1. **Bilhetagem:** Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo as seguintes informações mínimas para cada equipamento (impressora) ativo:
  1. Identificação da OS
  2. Mês de Referência
  3. Número do Contrato
    - 3.1. Para cada equipamento disponibilizado em comodato:
      - 3.1.1. Marca
      - 3.1.2. Modelo
      - 3.1.3. Nº de Série
      - 3.1.4. Endereço IP
      - 3.1.5. Endereço MAC
      - 3.1.6. Tipo do Equipamento (A, B, C)
      - 3.1.7. Item do Contrato (Sequencial)
      - 3.1.8. Situação (Ativo/ Inativo/ Contingência/ Parado)
      - 3.1.9. Dias de Atividade no Mês
      - 3.1.10. Data da Ativação
      - 3.1.11. Data da Leitura
      - 3.1.12. Para cada Formato (A4/A3):
        - 3.1.12.1. Para cada Matiz (P&B/ Calor):

- 3.1.12.1.1. Contador Inicial do mês de referência
- 3.1.12.1.2. Contador Final do mês de referência
- 3.1.12.1.3. Páginas Descontadas (testes, etc.)
- 3.1.12.1.4. Produção Considerada
- 3.1.12.1.5. Franquia Individual Proporcional
- 3.1.12.1.6. Excedente Individual Proporcional
- 3.1.12.1.7. Produção Excedente a Faturar
- 3.1.12.1.8. Valor por Página - Franquia
- 3.1.12.1.9. Valor por Página - Excedente
- 3.1.12.1.10. Valor Mensal do Formato/ Matiz a Faturar
- 3.1.13. Valor Total Mensal a Faturar do Item (Impressora)
- 3.1.14. Órgão
- 3.1.15. Unidade
- 3.1.16. **UG**
- 3.1.17. Coordenação/Setor/Departamento
- 3.1.18. Endereço de Instalação
- 3.1.19. UF
- 3.1.20. Andar
- 3.1.21. Sala
- 3.1.22. Complemento do Endereço

**II. Suprimentos:** Relatório Mensal de consumo de suprimentos (RMS), indicando pelo menos:

1. Marca
2. Modelo
3. Nº de Série
4. Endereço IP
5. Endereço MAC
6. Tipo do Equipamento (A, B, C)
7. Item do Contrato (Sequencial)
8. Tipo de suprimento
9. Data da instalação
10. Código do item
11. Data prevista para nova troca
12. Órgão
13. Unidade
14. UG
15. Coordenação/Setor/Departamento
16. Endereço de instalação
17. UF
18. Andar
19. Sala
20. Complemento do Endereço

**III. Projetos:** Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado, contendo pelo menos:

1. Identificação da OS
2. Identificação do projeto
3. Prazo previsto em dias corridos
4. Data de início da execução
5. Data de finalização do projeto
6. Para cada endereço e que ocorreram alterações:
  - 6.1. Órgão
  - 6.2. Unidade
  - 6.3. UG
  - 6.4. Coordenação/Setor/Departamento
  - 6.5. Endereço de instalação
  - 6.6. UF
  - 6.7. Andar
  - 6.8. Sala
  - 6.9. Complemento do Endereço
  - 6.10. Para cada alteração realizada (instalação, movimentação ou desativação de ativos):
    - 6.10.1. Natureza da alteração (instalação, movimentação, desativação)
    - 6.10.2. Tipo do Equipamento (A, B, C)
    - 6.10.3. Marca
    - 6.10.4. Modelo
    - 6.10.5. N° de Série
    - 6.10.6. Endereço IP
    - 6.10.7. Endereço MAC
    - 6.10.8. Item do Contrato (Sequencial)
    - 6.10.9. Situação (Ativo/ Inativo/ Contingência/ Parado)
    - 6.10.10. Data/ hora da alteração
    - 6.10.11. Data/ hora de finalização dos testes

7. Ocorrências e observações

**IV. Alterações:** Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência, contendo pelo menos:

1. Identificação da OS
2. Identificação do projeto
3. Tipo do Equipamento (A, B, C)
4. Marca
5. Modelo
6. N° de Série
7. Endereço IP
8. Endereço MAC
9. Item do Contrato (Sequencial)
10. Situação (Ativo/ Inativo/ Contingência/ Parado)
11. Número do projeto correspondente
12. Natureza da alteração (instalação, movimentação, desativação)
13. Data prevista de início da alteração

14. Prazo previsto de execução (dias corridos)
15. Data de início da alteração
16. Hora de início da alteração
17. Data de finalização da alteração
18. Hora de finalização da alteração
19. Comparativo do prazo previsto x realizado
20. Órgão
21. Unidade
22. UG
23. Coordenação/Setor/Departamento
24. Endereço de instalação
25. UF
26. Andar
27. Sala
28. Complemento do Endereço
29. Observações

**V.     Atendimentos:** Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM:

1. Identificação do chamado (ticket);
2. Tipo do serviço (conforme catálogo)
3. Descrição do chamado;
4. Identificação do usuário;
5. Identificação dos atendentes;
6. Para cada equipamento objeto do ticket:
  - 6.1. Tipo do Equipamento (A, B, C)
  - 6.2. Marca
  - 6.3. Modelo
  - 6.4. N° de Série
  - 6.5. Endereço IP
  - 6.6. Endereço MAC
  - 6.7. Item do Contrato (Sequencial)
  - 6.8. Situação (Ativo/ Inativo/ Contingência/ Parado)
7. Data/hora de abertura
8. Data/hora de resposta
9. Data/hora de solução
10. Descrição da solução
11. Prazo previsto de execução (horas corridas)
12. Comparativo do prazo previsto x realizado
13. Pedido reaberto (Sim, Não)
14. Data/ hora de fechamento pelo usuário ou automático
15. Órgão
16. Unidade
17. UG
18. Coordenação/Setor/Departamento

19. Endereço de instalação
20. UF
21. Andar
22. Sala
23. Complemento do Endereço
24. Observações

**VI. Apuração de Indicadores:** Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) , com layout a ser definido, conforme subseção 5.13. do TR.

**VII. Logística Reversa:** Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR), contendo as seguintes informações mínimas para cada categoria de itens descartados:

1. Categoria do item a descartar (Embalagem, Invólucro, Eletrônico, etc.)
2. Tipo de Destino (Reciclagem, Descarte, etc.)
3. Quantidade Recolhida
4. Identificação da Destinação (Fabricante, Indústria, Cooperativa, Reciclagem Própria, etc.)
5. Descrição do Destino
6. Observações

Os relatórios acima descritos estão sujeitos a mudanças no que concerne às informações e *layout* utilizados, a critério da EFC.

## 2. Equipamentos

As especificações técnicas mínimas dos equipamentos a serem disponibilizados em comodato para execução dos serviços no modelo de Outsourcing de Impressão, modalidade "Franquia mais Excedente", estão detalhadas nos quadros a seguir:

<b>Equipamentos</b>	<b>Tipo→</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>Características</b>	<b>+ Funções+</b>	<b>Monocromática A4</b>	<b>Policromática A4</b>	<b>Policromática A4 e A3</b>
<b>Multifunções</b>	<b>Classificação</b>	Multifuncional	Multifuncional	Multifuncional
<b>Tecnologia e Operação</b>	<b>Tecnologia de Impressão</b>	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	<b>Modos de Cor</b>	Monocromático	Policromático	Policromático
	<b>Painel de operação</b>	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen)	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen)	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen) com ajuste de inclinação para acessibilidade
	<b>Impressão em duas faces</b>	Duplex	Duplex	Duplex
	<b>Sistemas Operacionais Compatíveis</b>	Compatível com Windows 10 ou superior	Compatível com Windows 10 ou superior	Compatível com Windows 10 ou superior
	<b>Conectividade Padrão</b>	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	<b>Interface de conexão direta</b>	USB 2.0	USB 2.0	USB 2.0
	<b>Capacidades na Operação</b>	Permitir cancelamento de impressões, emissão	Permitir cancelamento de impressões, emissão	Permitir cancelamento de impressões, emissão

	<b>em Rede</b>	de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede	de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede	de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede
	<b>Segurança da Impressão</b>	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)
<b>Impressão</b>	<b>Resolução de Impressão</b>	600 <i>dpi</i>	1.200 <i>dpi</i>	1.200 <i>dpi</i>
	<b>Velocidade de Impressão</b>	20 ppm (A4)	20 ppm (A4)	30 ppm (A4)
	<b>Impressão em Frente &amp; Verso (duplex)</b>	Modo duplex automático padrão, integrado	Modo duplex automático padrão, integrado	Modo duplex automático padrão, integrado
<b>Cópia</b>	<b>Resolução de Cópia</b>	600x600 <i>dpi</i>	600x600 <i>dpi</i>	600x600 <i>dpi</i>
	<b>Tamanho do original</b>	Até Ofício (216x356 mm)	Até Ofício (216x356 mm)	Até Ofício (216x356 mm)
<b>Mídias</b>	<b>Tamanhos de papel</b>	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta	Suportar os formatos A4, A3, Ofício e Carta
	<b>Gramaturas de papel</b>	De 75 a 180 g/m <sup>2</sup>	De 75 a 180 g/m <sup>2</sup>	De 75 a 180 g/m <sup>2</sup>
	<b>Tipos de papel suportados</b>	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	Papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão
	<b>Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada</b>	300 folhas	500 folhas	500 folhas
	<b>Capacidade de Papel na Bandeja de Saída</b>	150 folhas	150 folhas	200 folhas
	<b>Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)</b>	50 folhas	50 folhas	50 folhas
	<b>Bandeja para Papel A3</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	Ao menos uma

	<b>Capacidade e tipo do Alimentador de Originais</b>	Automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas	Automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas	Automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas
<b>Digitalização</b>	<b>Tipo de Scanner</b>	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos	De mesa, integrado, com alimentação automática de documentos
	<b>Modo</b>	mono/policromático	mono/policromático	mono/policromático
	<b>Resolução Óptica</b>	600 dpi	600 dpi	600 dpi
	<b>Área de digitalização</b>	Até Ofício (216x356 mm) tanto no alimentador quanto na mesa	Até Ofício (216x356 mm) tanto no alimentador quanto na mesa	Até Ofício (216x356 mm) no alimentador e até A3 na mesa
	<b>Formatos de Arquivos</b>	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável {OCR} nativo no equipamento ou embarcado	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável {OCR} nativo no equipamento ou embarcado	TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável {OCR} nativo no equipamento ou embarcado
	<b>Funções de digitalização</b>	Digitalizar para pasta SMB e mídia USB	Digitalizar para pasta SMB, e-mail e mídia USB	Digitalizar para pasta SMB, e-mail e mídia USB
<b>Energia e Operação</b>	<b>Alimentação Elétrica</b>	110 e/ou 220 V	110 e/ou 220 V	110 e/ou 220 V
	<b>Certificações</b>	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível
	<b>Meio Ambiente</b>	Possuir modos de economia de energia	Possuir modos de economia de energia	Possuir modos de economia de energia
<b>Acessórios e Consumíveis</b>	<b>Acessórios e consumíveis em geral</b>	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante
	<b>Fornecimento de estabilizador e transformador</b>	SIM, quando necessário	SIM, quando necessário	SIM, quando necessário

### 3. Sistema de Bilhetagem

O sistema de Bilhetagem será disponibilizado pela Contratada nos termos definidos principalmente na seção 4 e demais referências do TR, e poderá ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de ITSM. Deverá atender integralmente ao disposto na seção 11 do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da [Portaria SGD/ME nº 370/2023](#), inclusive recomendações e requisitos mencionados como desejáveis.

Deverá atender também aos seguintes requisitos:

- 7.5.1. Proporcionar mecanismos de gestão e acompanhamento do parque de impressoras corporativas que possibilite gerir, monitorar e diagnosticar remotamente os equipamentos interconectados em rede.

7.5.2. Interface e suporte ao usuário em português (pt-BR).

7.5.3. Acesso de auditoria e verificação de conformidade de contadores pelo Contratante.

7.5.4. Possuir processo automatizado de bilhetagem centralizada, bem como validação de faturamento, geração de relatórios agendados ou funções que apoiem a fiscalização da execução contratual.

7.5.5. Proporcionar mecanismos de configuração e emissão de relatórios gerenciais avançados com filtros diversos (grupo, usuário, equipamento, tipo de impressão, impressão por equipamento, etc.).

7.5.6. Possuir funcionalidade de emissão e envio de relatórios agendados/programados.

7.5.7. Proporcionar mecanismos de configuração, registro e armazenamento de contadores de uso de impressões (por tipo/categoria de impresso, por equipamento, por usuário e por centro de custo, no mínimo), inclusive uso de cópias e digitalizações.

7.5.8. Proporcionar mecanismos de detecção automática de equipamentos e identificação de equipamentos através de nº de série, fabricante, modelo e/ou endereços IP/MAC -via protocolo DHCP.

7.5.9. Emissão de alertas/avisos a usuários para controle de saldo de cotas de impressão, confirmação de impressão, aviso de impressão restrita, negação de impressão segundo restrições e outros avisos similares.

7.5.10. Proporcionar mecanismos de monitoramento remoto de equipamentos com visualização de alertas e status de suprimentos (alerta de problemas nos equipamentos, alerta de nível de toner, alerta de falta de papel, etc.).

7.5.11. Proporcionar mecanismos de registro, coleta e consolidação de contadores gerais para faturamento (contadores de impressão), com possibilidade de configuração de coleta local ou remota (centralizada), conforme viabilidade técnica e a necessidade do Contratante.

7.5.12. Possuir suporte a drivers 32 e 64 bits.

7.5.13. Permitir a administração, gerenciamento e configuração centralizada que permita acesso a todas as funcionalidades da solução sem limitações, via interface web.

7.5.14. Permitir a configuração e alocação de custos, tarifação, bilhetagem (centro de custos e cobrança) e cotas de impressão por usuário e por centros de custo (cotas volumétricas/ cotas monetárias).

7.5.15. Permitir a configuração e gerenciamento de custos de impressão diferenciados por tipo (monocromático e policromático), por formato de papel (A4 e A3), por tipo de produção (franquia e excedente), por categoria de equipamento, etc.

7.5.16. Proporcionar mecanismos de gerenciamento de cotas de impressão (volumétrica/monetária), gerenciamento de liberação de impressões e configuração de bloqueios diversos (bloqueio de impressão colorida, bloqueio de acesso a equipamento, etc.).

7.5.17. Proporcionar mecanismos de gerenciamento de usuários, com registro de logs de impressões e tratamento de impressões.

7.5.18. Possuir suporte a configuração de grupos de impressoras, usuários e estações de trabalho com integração da base de usuários e grupos a partir do *Active Directory* (AD) e/ou LDAP, possibilitando autenticação do usuário final através da senha única de rede corporativa.

7.5.19. Possuir suporte a solução de impressão segura (retenção de impressões), com liberação de impressões pelo usuário no equipamento mediante autenticação por usuário e senha.

7.5.20. Deverá ser compatível com utilização de usuário e senha de rede, integrado via Microsoft *Active Directory* (AD) ou LDAP.

- 7.5.21. Implementar o cancelamento automático de trabalhos que não foram liberados pelo usuário, integrado à gestão de fila e impressão segura.
- 7.5.22. Possuir interface de administração de filas de impressão, com suporte a múltiplas filas de destino de impressão.
- 7.5.23. Suportar a operação em cluster de servidores de impressão. Desejável suportar funcionalidade de retirada de impressão em qualquer equipamento conectado em rede.
- 7.5.24. Possibilidade de utilização com bancos de dados MySQL, SQL-Server, PostgreSQL ou compatíveis.
- 7.5.25. A critério do Contratante, ao final do contrato poderá ser solicitado uma cópia do banco de dados, o qual deverá ser entregue em formato MySQL, SQL-Server ou PostgreSQL.
- 7.5.26. Compatível com o ambiente computacional do Contratante, com suporte a impressões originadas de ambientes Windows e impressão via portas seriais, paralelas ou USB; e via placas de rede e com suporte a servidores de impressão.

#### **4. Base de Conhecimento**

Consiste em um ou mais repositórios de conhecimentos que armazenam orientações (tais como: *checklists*, *scripts*, rotinas, listas, *links* e soluções) para as tarefas vinculadas ao contrato e seus sistemas de controle (Bilhetagem e ITSM), utilizadas na solução dos problemas enfrentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas.

A Contratada deverá manter Base de Conhecimento vinculada a todos serviços disponíveis aos usuários, sejam comuns ou avançados, isto é, aos técnicos do Contratante responsáveis por manter, sustentar, operar e administrar o parque computacional e de comunicação de dados, os sistemas de controle (Bilhetagem e ITSM) e os mecanismos de treinamento relacionados na seção "Requisitos de Capacitação" deste TR.

## **Anexo II - APENDICE II - Modelos de Documentos Padronizados.pdf**

## APÊNDICE II - Modelos de Documentos Padronizados

### A. Modelo de Ordem de Serviço de Implantação {OSI} ou Alteração

#### ORDEM DE SERVIÇO DE <IMPLANTAÇÃO/ALTERAÇÃO>

{Referência: Art. 32 da IN SGD/ME nº 94/2022}

##### 1. Identificação

NÚMERO DA OS:	DATA DE EMISSÃO:	CONTRATO Nº:	DATA DE TÉRMINO DO CONTRATO:
<nn>	<dd/mm/aaaa>	<nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO:		SIGLA:	
<Nome da unidade>		<Sigla>	
RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO NA ÁREA DEMANDANTE:		Matrícula:	
<Nome do responsável pela demanda>		<Siape>	
OBJETO DO CONTRATO:			
Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).			
Contratada:		CNPJ:	
<Nome completo da empresa>		<nn.nnn.nnn/nnnn-nn>	
PREPOSTO:		CPF:	
<Nome completo>		<nnn.nnn.nnn-nn>	

##### 2. Especificação dos Serviços (Equipamentos a *INSTalar* / *MOVimentar* / *DESativar ou Recolher*)

Item	Ação	Unidade Administrativa	Local	Tipo	Quantidade
1	<INS>	<SIGLA1>	<ld. do loca/1>	<A>	<nnn>
2	<INS>			<B>	<nn>
3	<INS>			<C>	<nn>
4	<MOV>	<SIGLA2>	</d. do loca/2>	<A>	<nnn>
	Para:	<SIGLA3>	</d. do loca/3>	<A>	<nnn>
5	<DES>	<SIGLA4>	<ld. do loca/4>	<C>	<nn>
6	<DES>	<SIGLAs>	<ld. do locais>	<A>	<nnn>
n					

##### 3. Relação de Unidades Administrativas e Endereços para Instalação

Item	UA	Local	Endereço	Responsável	E-mail	Telefone
1	<SIGLA1>	<ld. do loca/1>	<Endereço1>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
4	<SIGLA2>	<ld. do loca/2>	<Endereço2>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
	<SIGLA3>	<ld. do loca/3>	<Endereço3>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
5	<SIGLA4>	</d. do loca/4>	<Endereço4>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
6	<SIGLAs>	</d. do locais>	<Endereços>	<Nome>	<e-mail>	<(ddd)nnnn.nnnn>
n						

##### 4. Instruções Complementares

<Preencher, se necessário/Sem instruções complementares>

##### 5. Documentos Entregues

<Preencher, se necessário/ Não há>

## 6. Cronograma

DATA DE INÍCIO:  <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO:  <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO DE EXECUÇÃO:  <dd/mm/aaaa>
-------------------------------------	---	--

## 7. Encaminhamento

Fiscal Requisitante:  <Nome do Fiscal Requisitante>  <b>Siape:</b> <matrícula>	Gestor:  <Nome do Gestor do contrato>  <b>Siape:</b> <matrícula>
--	--

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## 8. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:  <Nome do Preposto> <CPF>
--

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## B. Modelo de Ordem de Serviço {OS} de Produção Mensal

### ORDEM DE SERVIÇO

{Referência: Art. 32 da IN SGD/ME nº 94/2022}

#### 1. Identificação

NÚMERO DA OS:	DATA DE EMISSÃO:	CONTRATO N2:	DATA DE TÉRMINO DO CONTRATO:
<nn>	<dd/mm/aaaa>	<nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO:			SIGLA:
<Nome da unidade>			<Sigla>
RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO NA ÁREA DEMANDANTE:			Matrícula:
<Nome do responsável pela demanda>			<Siape>
OBJETO DO CONTRATO:			
Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).			
Contratada:			CNPJ:
<Nome completo da empresa>			<nn.nnn.nnn/nnnn-nn>
PREPOSTO:			CPF:
<Nome completo>			<nnn.nnn.nnn-nn>

#### 1. Especificação dos Serviços a Serem Realizados

Item	Descrição	Unid. de Medida	Valor Unit.	Quantitativo	Valor do Item
			emR\$ {VU}	Estimado {Qtt.}	Estimado emR\$ {VI= VU X Qtt.}
1	Impressão A4 - monocromática - franquía	Página	<n,nn>	<nnn.nnn>	<n.nnn.nnn,nn>
2	Impressão A4 - monocromática - excedente	Página	<n,nn>	<nnn.nnn>	<n.nnn.nnn,nn>
3	Impressão A4 - policromática - franquía	Página	<n,nn>	<nnn.nnn>	<n.nnn.nnn,nn>
4	Impressão A4 - policromática - excedente I	Página	<n,nn>	<nnn.nnn>	<n.nnn.nnn,nn>
7	Impressão A3 - policromática - franquía	Página	<n,nn>	<nnn.nnn>	<n.nnn.nnn,nn>
8	Impressão A3 - policromática - excedente	Página	<n,nn>	<nnn.nnn>	<n.nnn.nnn,nn>

Custo Total Estimado da OS: <n.nnn.nnn,nn>

#### 2. Equipamentos necessários (ativos)

Item	Descrição	Métrica	Quantidade
1	Multifuncional tipo A - monocromática papel A4	Unidade	<n.nnn>
2	Multifuncional tipo B - policromática papel A4	Unidade	<n.nnn>
3	Multifuncional tipo C - policromática papel A4 e A3	Unidade	<n.nnn>

#### 3. Instruções Complementares

<Preencher, se necessário/Sem instruções complementares>

#### 4. Documentos Entregues

<Preencher, se necessário/Não há >

#### 5. Cronograma

DATA DE INÍCIO:  <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO:  <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO DE EXECUÇÃO:  <dd/mm/aaaa>
-------------------------------------	---	--

## 6. Encaminhamento

Fiscal Requisitante:  <Nome do Fiscal Requisitante> <b>Siape:</b> <matrícula>	Gestor:  <Nome do Gestor do contrato> <b>Siape:</b> <matrícula>
--	--

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## 7. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:  <Nome do Preposto> <CPF>
--

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## e. Modelo de Termo de Recebimento Provisório (TRP)

### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Introdução
<p>O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.</p> <p>Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea "i", inciso li, art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022.</p>

#### 1. Identificação da Ordem de Serviço

CONTRATO N2: <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	OBJETO DO CONTRATO: Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).		
OS N2: <nn> (SEI nº <nº SEI>)	DATA DE INÍCIO: <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO: <dd/mm/aaaa>	DATA DAS ENTREGAS <dd/mm/aaaa>
Contratada: <Nome completo da empresa>			CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>
PREPOSTO: <Nome completo>			CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>

#### 2. Especificação dos Serviços e Volumes de Execução

Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).				
Item	Descrição	Métrica	Quantitativo Demandado	Quantitativo Informado
1	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
2	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
3	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
n	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
Total de Itens:				

#### 3. Ateste de Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso li, alínea "i", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <05> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos

e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **Contratada**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

Item	Especificação Técnica	Atendimento	Observação
1	<exigências técnicas definidas no TR>	<5/N/Parcial>	<preencher>
2	<exigências técnicas definidas no TR>	<5/N/Parcial>	<preencher>
3	<exigências técnicas definidas no TR>	<5/N/Parcial>	<preencher>
n	<exigências técnicas definidas no TR>	<5/N/Parcial>	<preencher>

#### 4. Responsável pelo Recebimento Provisório

Fiscal Técnico:  <Nome completo do fiscal técnico>	Matrícula:  <Siape>
Fiscal Técnico:  <Nome completo do fiscal administrativo>	Matrícula:  <Siape>

#### 5. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:  <div style="text-align: center;">           &lt;Nome do Preposto&gt;            CPF: &lt;nnn.nnn.nnn-nn&gt;         </div>
---

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## D. Modelo de Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

### TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

#### Introdução

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 22 e alínea "h" inciso I do art. 33, da IN SGD/ME N2 94/2022.

#### 1. Identificação da Ordem de Serviço

CONTRATO N2: <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>)	OBJETO DO CONTRATO: Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).		
OS N2: <nn> (SEI nº <nº SEI>)	DATA DE INÍCIO: <dd/mm/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO: <dd/mm/aaaa>	DATA DAS ENTREGAS <dd/mm/aaaa>
Contratada: <Nome completo da empresa>	CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>		
PREPOSTO: <Nome completo>	CPF: <nnn.nnn.nnn-nn>		

#### 2. Especificação dos Serviços e Volumes de Execução

Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão), sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).				
Item	Descrição	Métrica	Quantitativo Informado	Quantitativo Apurado
1	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
2	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
3	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
n	<Descrição idêntica à da OS correspondente>	Página	<nnn.nnn>	<nnn.nnn>
Total de Itens:				

#### 3. Ateste de Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso 11, alínea "h", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento <A TESTO/ATESTAMOS> que os serviços correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram prestados pela Contratada e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

Item	Especificação Técnica	Atendimento	Observação
------	-----------------------	-------------	------------

1	<exigências técnicas definidas no TR>	<S/N/Parcial>	<preencher>
2	<exigências técnicas definidas no TR>	<S/N/Parcial>	<preencher>
3	<exigências técnicas definidas no TR>	<S/N/Parcial>	<preencher>
n	<exigências técnicas definidas no TR>	<S/N/Parcial>	<preencher>

#### 4. Descontos Efetuados e Valor a Liquidar

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não há/ há> incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram/ Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejem indicação sanções<, cuja instrução corre em processo administrativo próprio (SEI nº <nº SEI>)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

**Referência:** <Relatório de Fiscalização nº <nn> {SEI nº <nº SEI>}/ Nota Técnica {NT} nº <nn> {SEI nº <nº SEI>}>.

#### 5. Autorização para Faturamento

Nos termos da alínea "n", inciso 1, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **Contratada** a faturar os serviços executados relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado acima.

Gestor:  <div style="text-align: right;"> &lt;Nome do Gestor&gt;  Siape: &lt;matrícula&gt; </div>
---

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

#### 6. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto:  <div style="text-align: right;"> &lt;Nome do Preposto&gt;  &lt;CPF&gt; </div>
--

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## **E. Modelo de Termo de Compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo, confidencialidade e respeito às normas de segurança vigentes no Ministério da Economia**

### **TERMO DE COMPROMISSO**

(Referência: Arts. 18 e 31 da IN SGD/ME nº 94/2022)

Pelo presente instrumento o **<Ministério Contratante>**, sediado na **<endereço completo>**, CNPJ nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada na **<ENDEREÇO>**, CNPJ nº **<Nº do CNPJ>**, doravante denominada Contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO nº **<nn/aaaa>** (SEI nº **<nº SEI>**) doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade do Contratante;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

#### **1- OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela Contratante e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

#### **2- CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato nº **<nn/aaaa>**, celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### **3- DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### **4- DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- 1 - sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da Contratada;
- li - tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- lli - sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **5 - DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro -A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso do Contratante.

Parágrafo Segundo -A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- 1 - A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro - A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

- 1 - Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto -A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e catistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto -A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- 1 - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

li - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

lii - Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV - Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

## **6-VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

## **7 - PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

## **8 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

1 -A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;

li -A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

lii - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV - Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descharacterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

## 9-FORO

A Contratante elege o foro da *<CIDADE do Ministério Contratante>*, onde está localizada a sede do Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10 -ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Contratada:  <i>&lt; Nome&gt;</i> <i>&lt;Qualificação&gt;</i> <i>&lt;CPF&gt;</i>	Contratante:  <i>&lt;Nome&gt;</i> <i>&lt;Cargo&gt;</i> <i>Siape: &lt;matricula&gt;</i>
Testemunha 1:  <i>&lt;Nome&gt;</i> <i>&lt;CPF&gt;</i>	Testemunha 2:  <i>&lt; Nome&gt;</i> <i>&lt;CPF&gt;</i>

*<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.*

## F. Modelo de Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade

### TERMO DE CIÊNCIA

(Referência: Arts. 18, 31 e art. 33, § único da IN SGD/ME nº 94/2022)

#### 1. Identificação

CONTRATO N2:  <nn/aaaa> (SEI nº <nº SEI>}	OBJETO DO CONTRATO:  Solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos {Outsourcing de Impressão}, sem fornecimento de papel, para atendimento de necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME).
Contratada:  <Nome completo da empresa>	CNPJ:  <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>
PREPOSTO:  <Nome completo>	CPF:  <nnn.nnn.nnn-nn>
DATA DA CIÊNCIA (ESTE DOCUMENTO):  <dd/mm/aaaa>	DATA DE TÉRMINO DO CONTRATO:  <dd/mm/aaaa>

#### 2. Declaração de Ciência

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo, confidencialidade e respeito às normas de segurança vigentes no Ministério de Minas e Energia (MME).

#### 3. Assinaturas dos Funcionários da Contratada

<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>
<Nome> <CPF>	< Nome> <CPF>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## **Anexo III - APENDICE III - Local de Prestacao dos Servicos.pdf**

### **APÊNDICE III - Local de Prestação dos Serviços**

A seguir apresenta-se o local de prestação dos serviços, conforme previsto no TR.

<b>Unidade</b>	<b>Local</b>
MME	Esplanada dos Ministérios Bloco U - Brasília, DF, CEP 70.065-900